



L'essentiel du CE DO IDF

CE DO IDF du 15 septembre 2014

parce qu'un jour, vous serez concernés...

Information et consultation sur le projet de ré-internalisation par le CCOS Ile de France d'un parc de clients Open actuellement sous-traités

Suite de ce dossier présenté en juillet au comité d'entreprise.

La première présentation du dossier ne contenait que très peu d'éléments clairs et chiffrés, et malgré les nombreuses demandes de la CFE-CGC la Direction ne nous transmet que quelques compléments de forme, sans répondre sur le fond et les impacts réels de ce projet.

La CFE-CGC est favorable à la ré-internalisation des activités stratégiques, qui pérennise les emplois en interne, mais s'inquiète de l'impréparation de ce projet.

Le CCOS IDF, rappelons-le est issu du rapprochement des centres clients du site d'Ivry sur seine et de Saint Michel. Cette mutualisation initiée en 2013 s'est accompagnée du déploiement du projet PARC francilien, de la mise en place d'une gestion commune des parcs et activités existantes qui ne s'est pas passée sans difficultés. Les salariés d'Ivry sur seine qui étaient salariés de la filiale mobile (ex OF SA) ont vus également leurs contrats rattachés à la maison mère. C'est dire que les changements ont été nombreux depuis 2 ans.

La Direction continue de mettre en avant la baisse de certaines activités mobiles pour proposer de « compléter » les activités actuelles du CCOS IDF par de la gestion directe d'environ 10% de clients Open ADSL franciliens en plus (alors qu'il y a déjà un système d'entraide sur la commercialisation avec l'AVSC IFSE qui traite environ 30% des Open ADSL franciliens). Pourtant le responsable de cette entité reconnaît que la baisse prévue n'est pas au rendez-vous et qu'il prévoit finalement un lancement de cette ré-internalisation pour le second trimestre 2015. La direction de la DO IDF nous confirme également qu'elle est « finalement » décidée à prendre son temps pour déployer ce projet.

Pour la CFE CGC il est important :

- **Que les CHSCT des deux sites puissent être pleinement associés à l'analyse des impacts sur les conditions de travail et des conditions de déploiement/généralisation du projet.**
- **Que la Direction mette en place rapidement les conditions de négociations de l'accompagnement des salariés sur cette opération (qui devrait démarrer d'abord par une phase de volontariat avant une généralisation à l'ensemble des salariés). La contribution des équipes de formateurs, les potentiels impacts sur la part variable commerciale (PVC), la répartition des activités entre les deux sites dans un contexte de baisse globale des effectifs, sont autant de sujets qui se doivent d'être abordés rapidement.**
- **Que la direction amène de la transparence sur les répartitions des responsabilités et les processus de fonctionnement entre le CCOS et l'AVSC ISE.**
- **Que la direction éclaire la question de la reconnaissance (et de l'évolution professionnelle) de l'ensemble des salariés des deux sites qui devront à nouveau fournir des efforts conséquents pour suivre cette nouvelle réorganisation d'activités.**

Enfin la direction de la DO IDF reste très évasive sur les rapprochements d'activités des entités, qui sur l'ensemble des autres DO ont amené la création des SCO (service clients orange) issus de la fusion des AVSC/CCO (et qui embarquent également en partie les UAT).

Il n'y aura pas de consultation sur ce projet pour l'instant. Dossier à suivre donc....

Information sur le bilan de la formation du premier semestre 2014

La direction nous présente un bilan à mi-étape des formations déployées pour l'ensemble des salariés de la DO IDF.

En voici les faits saillants :

- Le taux d'accès à la formation reste sensiblement le même qu'en 2013 (74%). Le niveau de demandes de DIF à tendance a baissé (même si les acceptations sont en hausse) avec une augmentation du nombre de DIF qui se déroulent en dehors du temps de travail (près de 16%).

- La formation des managers est en baisse très importante (de près de 25% au global avec près de 42% de moins sur la partie management!) ce qui est incompréhensible et inquiétant dans cette période d'importants changements.

La CFE CGC demande des précisions sur cette chute importante des dispositifs de formation qui sont un levier important de soutien pour les managers. La Direction nous répond qu'après le succès des formations délivrées par Orange Campus, les managers utilisent leurs DIF ou d'autres dispositifs pour continuer de se mettre à niveau. Nous demandons toute la clarté sur ces DIF ou autres dispositifs utilisés. Une présentation devrait nous être proposée lors du bilan annuel 2014.

- Un autre point d'inquiétude sur ce bilan intermédiaire provient du manque de suivi et de visibilité sur les nouveaux arrivants. La direction rencontre d'énormes difficultés pour nous expliquer les chiffres présentés qui sont divisés d'une année sur l'autre de près de la moitié (la moyenne d'heures par nouvel arrivant était de 39h en 2013 et tombe à 14h en 2014 !!)

- Il est étonnant de voir également la baisse importante (moins 45%) sur les formations Fibres à destinations des techniciens, compte tenu des orientations stratégiques du Groupe dans ce domaine.

- Enfin les nouveaux modes de partages de pratiques professionnelles organisés pour les salariés (Lan Party, Wan Party, Co-développement et Digital passeport) ne sont pas comptabilisés dans le plan de formation même s'il le complète. Bien qu'en général apprécié par les salariés, ils ne doivent pas se substituer aux dispositifs de classiques de formation qui restent fondamentaux.

Information et consultation sur les orientations générales de la formation pour 2015

Les budgets engagés dans le domaine de la formation restent importants sur la DO IDF pour l'année 2015 mais ne sont pas au niveau des ambitions affichées par le groupe et manque de clarté dans ses déclinaisons :

- Les dispositifs d'évaluation des formations proposées aux salariés restent toujours en réflexion au niveau de la direction. Il n'y a pas de processus d'évaluation anonyme par les salariés, et pas de possibilités d'interroger les salariés plusieurs mois après la formation pour en vérifier la pertinence. Il est important pour notre entreprise de maintenir la quantité de formation mise à disposition des salariés mais aussi de s'interroger sur sa qualité.

- Les dispositifs d'accompagnement des formateurs (avec environ 189 ingénieurs formation et 470 acteurs terrain), qui représentent près de 4% des effectifs de la DO IDF, avancent très doucement et les soutiens métier terrain notamment déplorent un manque de visibilité sur leur évolution professionnelle. Là encore la direction nous précise des réflexions en cours, mais c'est la même réponse qui nous est faite depuis 2 ans.

- La direction n'est pas à même de nous expliquer clairement comment s'articule le dispositif général de formation avec les nouveaux modes d'échanges (Apprentissage en situation de travail, le partage d'expériences, Lan et Wan Party, Co-développement, Boucle Qualité Apprenante, etc.) proposés aux salariés sans que cela soit comptabilisé dans leur temps de travail. Cette question est fondamentale car elle impacte le temps de travail des salariés et peut dans certains cas pénaliser leur activité et leur variable.

- La direction reste curieusement sans réponse sur l'outil Piazza, qui est présenté dans ce dossier comme « le moyen de développement individuel et de partage des compétences et des savoirs ! ». Les salariés doivent déjà une information importante qui lui parvient par mail, réunions d'équipes, briefings, etc. Quelle est la place de ce nouvel outil ? Comment sera pris en compte le temps passé sur l'outil ? Est-ce qu'il se substitue aux moyens de communications cités précédemment ? Pour l'instant pas de réponses...

- Au même titre qu'en 2014, nous avons une réelle inquiétude sur le niveau de formation proposé aux managers pour mener à bien leur mission d'accompagnement du changement. Le suivi de la formation des nouveaux arrivants constitue également un point noir des orientations qui nous sont présentées au même titre que la faiblesse des formations Fibres à destinations des techniciens.

Compte tenu de la baisse des effectifs qui atteint toutes les entités de la DO IDF, et des efforts en polyvalence voire multi-compétences demandées aux salariés restant en place, les trajectoires prises dans ce plan de formation 2015 ne semblent pas favoriser un maintien d'une formation de qualité et avec un temps d'acquisition suffisant.

Vote pour 0 contre 21 (unanimité des organisations syndicales)

Information sur le bilan des heures supplémentaires 2013

Le volume global des heures supplémentaires est en baisse (-9,1%), notamment dans les activités de relation client, en liaison avec la décroissance des effectifs mais également la gestion des sous-traitants.

Sans surprise par rapport à 2012, les heures supplémentaires sont toujours majoritairement utilisées dans le domaine Technique et Réseaux (64%) et le domaine des métiers de la Relation Client (34% dont les ¾ sont effectuées en boutiques). Ce sont majoritairement des salariés de bande C et D qui effectuent ces heures, et plutôt des hommes. Les spécificités de ces activités commerciales et d'intervention client ne sont pas suffisantes pour expliquer le recours aux heures supplémentaires et leurs volumes. Ces deux secteurs sont touchés par des diminutions d'effectifs, et les heures supplémentaires tendent à se banaliser pour certaines catégories de personnel, sans qu'ils en aient forcément fait le choix.

L'arrivée d'outils de décompte du temps de travail sur l'ensemble des entités de la DO IDF devraient par ailleurs permettre à certains salariés, qui pouvaient avoir des difficultés à déclarer leur temps de travail supplémentaires, d'obtenir un juste retour sur ce point.

Vos représentants au CE DO IDF

Elisabeth RIVIER : 06 74 24 39 26

Franck LEGRAS : 06 73 69 47 23

Guillaume DIAKITE : 06 80 13 85 11

Retrouvez la version électronique de ce tract avec les liens cliquables, ainsi que toutes les nouvelles de la DO Ile de France, sur le site web de la CFE-CGC :

<http://www.cfecgc-orange.org/do-idf/>

Cadres et non cadres, plus d'infos sur :

www.cfecgc-orange.org

Activités Sociales et Culturelles des CE

www.lemeilleurdesce.com

nos

• Comprendre & Agir

lettres :

• Épargne & actionnariat salariés

pour vous abonner : info@cfecgc-ft-orange.org

nos

• [www.telecoms-media-](http://www.telecoms-media-pouvoir.net)

blogs :

[pouvoir.net](http://www.telecoms-media-pouvoir.net)

• www.adeas.org



<http://www.facebook.com/cfecgc.ft.orange>



<http://twitter.com/#/CFECGCFTOT>

Prochain CE le 23 octobre 2014