



# L'essentiel du CE DO IDF

CE DO IDF du 17 juillet 2014

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

## Information et consultation sur le projet de fermeture de la boutique d'Alésia de l'Agence Distribution Ile de France Centre

C'est une nouvelle boutique interne que l'AD Centre prévoit de fermer, après dénonciation du bail. La direction avance toujours sur les mêmes arguments dans ces dossiers de présentation pour motiver ce type de décision : baisse de flux clients, baisse de volume sur les KPI structurants, baisse de la contribution de la boutique dans le résultat global de l'AD Centre. Pour autant et cela devient récurrent, nous ne trouvons aucun élément sur les actions engagées pour relocaliser les boutiques, les actions de soutien aux boutiques en difficultés, et le mouvement des effectifs des agences impactées.

**Une fois de plus la CFE CGC dénonce l'opacité de la politique de gestion des boutiques ; A quelque niveau que ce soit, aucun responsable n'est capable de (ou ne veut) présenter la stratégie de maillage géographique de proximité prônée par notre Directeur Général, ni de nous expliquer clairement les choix effectués entre maintien des boutiques internes et/ou de boutiques partenaires.**

**Soucieuse en premier lieu de l'accompagnement des salariés, la CFE CGC interpelle à nouveau la DO IDF et L'AD pour que puisse se mettre en place de manière systématique une négociation lors de ces projets pour :**

- **Garantir une information claire à tous les salariés impactés et notamment celles et ceux éloignés temporairement de l'activité**
- **Garantir des possibilités de réaffectation en prenant en compte les contraintes des salariés**
- **Garantir les cycles horaires ainsi que les parts variables durant les réaffectations**
- **Garantir la continuité professionnelle en cas de mobilité**
- **Garantir la prise en compte de la situation de l'ensemble des salariés y compris des alternants, CDD et intérim.**

Dans ce dossier les salariés n'ont pas toujours pu obtenir leur premier choix de réaffectation, et certains restent sans réelle solution à date. Cela motivera notre vote d'opposition à ce projet.

Malgré les fermetures précédentes sur les deux dernières années sur les 2 AD, et la réaffectation des salariés aux boutiques alentours, la situation des effectifs reste très préoccupante engendrant la dégradation des conditions d'activités. Après une nouvelle baisse constatée en 2013, les prévisions sont d'une nouvelle perte de l'équivalent de 38 postes sur l'ensemble de l>IDF.

**Vote Pour 0 Contre 20 (dont la CFE CGC) Abstention 0**

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

Compte tenu des engagements pris par la direction du groupe auprès des partenaires sociaux pour agir sur le volume important de sous-traitance et ré-internalisé les activités stratégiques, la DO IDF nous présente ce projet qui impactera les activités actuelles du CCOS IDF (issu de la fusion des 2 CCO localisés sur les sites de saint Michel et Ivry sur Seine). Pour rappel suite à la mise en place du projet PARC en 2013 cette entité gère le parc francilien mobile forfait, compte bloqué ainsi que les nouvelles segmentations (haut de marché, moyen de marché et bas de marché) mises en place. Le CCOS IDF gère également les activités mutualisées mobile (renouvellement sim, archivage, homologation, pcm, ...) ainsi que des activités nationales (télégramme, web conseillers, obligations légales, service relation aux actionnaires, ...). A noter que ces deux entités sont passées également en système de CAV durant l'année.

Le marché évolue et les clients choisissent de plus en plus des offres de convergences regroupant les deux univers mobile et internet et offrant aussi un accès très haut débit avec la Fibre (Open adsl, Open Fibre), cela n'est pas sans conséquence sur le parc mobile forfait seul qui décroît régulièrement.

La direction met en avant (sans la démontrer) la baisse de certaines activités 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).

La direction s'empresse de nous affirmer que projet n'engendrera que très peu d'impacts pour les salariés mais le dossier « très light » qui nous est proposé n'amène pas de clarté sur l'ensemble du projet et ses futures déclinaisons.

**Si sur le fond la CFE CGC accueille favorablement les projets de ré-internalisation d'activités stratégiques et pérennes, nous nous inquiétons des non-dits de la direction.**

Quid des répartitions de responsabilités entre le CCOS et l'AVSC IFSE (qui reste normalement en responsabilité du parc de clients Open francilien) et des relations de gestion de cette base client à l'avenir ?

Pourquoi la ré-internalisation ne s'est-elle pas déroulée sur l'AVSC (dont l'ensemble des effectifs a du passer avec difficulté en 2013 et 2014 en Full Open) avec renforcement du système d'entraide actuelle avec le CCOS ?

Quelle sera l'accompagnement proposé aux salariés du CCOS IDF dans le cas d'une généralisation de cette activité ?

Quelle reconnaissance sera proposée aux salariés qui depuis des années dans les centres clients doivent s'adapter aux réorganisations incessantes de leur activité ?

Le projet devrait démarrer par un appel à volontariat (sur quel site mystère !) de 6 à 10 personnes sur le N2, et de 15 à 20 conseillers sur le N1, mais son document prévoit déjà d'adapter à la hausse les effectifs en fonction de l'évolution du parc mobile et Open !

**Avant toute chose la CFE CGC demande que les CHSCT de deux sites soient informés (et soient bien sur associés à l'analyse sur les conditions de travail et les risques psychosociaux) et que se réunisse dans les meilleurs délais une première multilatérale pour engager une négociation pour accompagner ce projet.** Les effectifs en baisse du CCOS à deux ans et notamment la situation des départs, l'accompagnement en formation (avec sous-jacente la contribution des soutiens métiers), les potentielles perturbations sur la Part Variable Commerciale (installée depuis avril), et plus globalement la question de la reconnaissance professionnelle des salariés sont autant de thèmes qui se doivent d'être négociés lors de la mise en place de ce projet.

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 dossier pour l'instant  
Dossier à suivre....**

## Information et consultation sur le bilan formation 2013

Nous rappelons en préambule que l'entreprise investit des montants importants (8,1% de la masse salariale soit un peu plus de 31 millions d'euros en légère baisse par rapport à 2012) dans la formation. C'est bien plus que les obligations légales, mais quantité n'est pas toujours gage de qualité. Compte tenu des ambitions affichées du groupe dans ce domaine, il est parfois difficile de retrouver les grandes orientations nationales dans les déclinaisons qui sont proposées en DO IDF.

Les points saillants de ce bilan :

- L'essentiel est constitué de formations d'adaptation au poste de travail (69%) et d'actions de développement de compétences (31%). Pour affiner, les formations métiers représentent 75%, les formations générales (dont les DIF) 21% et les formations de management 4%
- La moyenne d'heure de formation par salarié est de 36,27 heures
- Les taux de satisfaction reste sensiblement les mêmes mais nous réinterrogeons sur le système d'évaluation qui ne semble pas des plus pertinent dans le temps. Une simplification des questionnaires est à l'étude en ce moment.
- On note une baisse sensible des parcours de professionnalisation
- Les demandes en DIF restent également stables mais les compteurs individuels salariés restent importants. Comme nous l'avons évoqué l'année dernière la proportion de DIF hors du temps de travail augmente à 15% (9% en 2012).

- La direction dans son prévisionnel envisageait de faire près de 30% des formations à distance sur 2013, finalement et c'est une bonne chose ces formations ont pu se dérouler en présentiel.
- Le suivi des formateurs et des soutiens métiers est toujours difficile et notamment leur charge de travail réelle. Les chiffres fournis semblent indiquer une baisse sensible de l'effectif de ces populations. Il n'y a toujours pas de suivi de la charge d'activité de formation liée aux sous-traitants et aux boutiques partenaires (qui sont pourtant prises en charge par notre réseau interne). Au final l'entreprise reconnaît qu'ils contribuent de manière indirecte à la création de valeur, mais ils sont peu reconnus et valorisés au quotidien.
- L'entreprise ne souhaite toujours pas mettre en place de système de gratification ou de reconnaissance des salariés qui s'engageraient sur une validation d'acquis et d'expérience (VAE).

Enfin, en 2013 des nouveaux modes d'apprentissage et savoir-faire transverses ont été mis en œuvre (réunions de pairs, Lan party, Co-développement, ...) sur le terrain, mais ils ne sont pas comptabilisés en heures de formations. Ces initiatives qui permettent aux salariés d'entités différentes de se rencontrer et de partager sont une bonne chose mais ne doivent pas remplacer la nécessaire formation de l'ensemble des salariés.

**Vote Pour 0**

**Contre 15 (CFE CGC/SUD/FO/CGT)**

**Abstention 4 (CFDT)**

## Point d'étape sur l'amélioration du parcours achat fibre

Ce chantier vise à améliorer les parcours (processus et expérience client) achat Fibre et ADSL sur les marchés Grand Public, PRO et PME. Il a démarré en IDF par la Fibre GP (voir notre Essentiel de juin et d'octobre 2013).

L'entreprise vise à devenir numéro 1 de l'expérience client avec un coût de raccordement divisé par 2 à horizon 2015 et une réduction du taux de rétractations à 10%. La meilleure prise en charge des clients au premier appel et la mise en œuvre de boucles d'amélioration devra également permettre de réduire l'activité à faible valeur ajoutée ou liée à de la non qualité. Cela devrait se transcrire pour le client par une livraison de l'ensemble de ses services à la date convenue et une proposition de délai de raccordement à 4 jours.

**Compte tenu de la baisse des effectifs sur nos activités, la direction mise sur le développement de l'autonomie des salariés, de leur responsabilisation et des coopérations transverses. Elle prétend que le contenu du travail sera plus adapté aux souhaits des salariés ! C'est ne pas entendre les messages qui remontent des salariés sur le terrain, et que relaie une fois de plus la CFE CGC, qui demandent de la reconnaissance et une réelle visibilité sur leur évolution professionnelle.**

Si ce chantier permet de ré-internaliser de l'activité, ce seront autant d'emplois pérennisés dans nos centres, mais cela ne doit pas se faire au détriment de la charge et des conditions de travail.

Après la phase 1 de ce chantier (amélioration des pratiques métiers et des processus) qui s'achève, la DO IDF engage la phase 2 qui est centrée sur l'organisation du travail. La mise en œuvre se fera sur des équipes et un parc réduit (départements 78/92 et 95) et concernera 2 boutiques de l'AD, les 2 AVSC, des techniciens de l'UI Haut de Seine, la GTC de l'UI Ouest Francilien et des équipes de l'UAT IDF.

### 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](http://www.cfecgc-orange.org)

Activités Sociales et Culturelles des CE  
[www.lemelleurdesce.com](http://www.lemelleurdesce.com)

nos lettres : • Comprendre & Agir  
• Épargne & actionariat salariés

pour vous abonner : [info@cfecgc-ft-orange.org](mailto:info@cfecgc-ft-orange.org)

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

• [www.adeas.org](http://www.adeas.org)



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



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

**Prochain CE le 28 août 2014**