



L'essentiel du CE DT IDF

CE DT IDF du 24 mars 2011

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

Un nouveau directeur pour la Direction Territoriale Ile de France

Jérôme BARRE est notre nouveau directeur. Son titre est celui de Directeur Orange Ile de France, c'est-à-dire qu'il est en charge de tout l'opérationnel sur son territoire (et donc aussi le CCO d'Ivry) mais qu'il reprend aussi une partie des attributions des différentes Directions Métiers. Il connaît bien le contrat social car il a travaillé dessus.

Alexandre Martinez, qui devient directeur de l'immobilier.

Sophie ABIB sera la DRH DO IDF à compter du 1^{er} avril

Activités sociales et culturelles

a/ Subvention 2010 aux associations culturelles et CACF: La CFE-CGC/UNSA a décidé de s'abstenir car nous ne savons pas si les associations subventionnées sont également soutenues par les autres CE qui ont du personnel en IDF. En bref, nous ne souhaitons pas que le CE de la DT IDF soit la vache à lait pour toutes les associations qui travailleraient en IDF. Nous souhaitons que l'effort soit justement réparti !

Vote : pour 14 voix SUD-CFDT-FO, contre 0, abstentions 6 voix CFE-CGC/UNSA-CGT

b/Cadeau de fin d'année 2011 aux ouvriers droits actifs et CFC: Avec la proposition SUD-CGT, vous aurez droit par défaut à un panier commerce équitable dont la valeur est de 40 € contre 60 € sur le panier au choix ou bien 50 € en chèque cadeau. En gros, si vous avez un métier trop prenant pour pouvoir aller sur le site du CE ou que vous avez la malchance d'être en congé, vous êtes punis ! Merci aux OS qui se préoccupent un peu du salarié et de ses difficultés...

La position de la CFE-CGC/UNSA est d'adresser automatiquement le cadeau de fin d'année aux salariés en leur évitant des démarches inutiles et complexes, soit un chéquier de 50€ pour tous sauf choix contraire. Nous votons donc contre la proposition SUD - CGT.

Vote : 14 voix pour la proposition SUD, CGT, soit les élus SUD-CGT. Et 6 voix contre, CFE-CGC/UNSA, FO, CFDT

c/Cadeau de fin d'année 2011 aux ouvriers droits retraités : Même motif, même punition.

La CFE-CGC/UNSA a décidée de voter contre la proposition SUD -CGT !

Vote : 14 voix pour la proposition SUD, CGT - 6 voix contre CFE-CGC/UNSA, FO, CFDT. Il est clair que tant que le rapport de force électoral sera en faveur de la CGT et de SUD, les salariés ne peuvent pas espérer une amélioration sur les activités sociales et culturelles.

d/Cadeau Noël enfants 2011 :

Si vous n'avez pas encore compris, relisez les paragraphes précédents.

Vote : 14 voix pour la proposition SUD, CGT, 6 voix contre la proposition : CFE-CGC/UNSA, FO, CFDT. Si vous voulez des vraies prestations, demandez donc votre mutation à SCE où la CFE-CGC/UNSA est majoritaire...ou préparons ensemble un autre choix aux prochaines élections du CE en novembre 2011.

Information trimestrielle sur l'activité du T4 2010

Sur les AVSC et le CCOS, la CFE-CGC/UNSA dénonce l'utilisation du CNPS comme un indicateur de qualité. En effet, cet outil n'est pas fiable car il est soumis à l'aléatoire du sondage. C'est-à-dire qu'il ne prend en compte que les clients qui désirent se manifester, il y a une marge d'erreur plus ou moins importante en fonction du nombre de personnes interrogées, enfin nous ne voyons pas quelle est l'utilité de demander aux clients s'ils sont prêts à promouvoir Orange. Pour nous, le seul indicateur de qualité véritablement, c'est le taux de résiliation et il n'est pas présenté dans le document.

Pour ce qui est du taux de réitération, à 1H comme à une semaine, la CFE-CGC/UNSA dénonce avec vigueur cet indicateur. Car il est générateur de stress pour les conseiller clients quand il impacte leur rémunération par le biais de la PVV et il leur renvoie une image négative de la qualité de leur travail quand l'objectif n'est pas atteint. Bien souvent hélas, la ligne managériale va renvoyer la responsabilité de la réitération sur une qualité de réponse du conseiller client alors que le conseiller n'a pas toujours la capacité à agir ou que le client peut avoir oublié des questions. En effet, en cas de panne du SI, que peut faire le conseiller sinon demander au client de rappeler, éventuellement dans un délai de plus d'une heure ?, c'est la vision de la Direction Métier sur les centres clients (DRCF) qui nous dérange ici. Les conseillers, quand ils prennent les appels, peuvent développer de la valeur, conforter le client et prévenir la résiliation. On notera que le CNPS est d'ailleurs en conflit avec le taux de réitération mais la DRCF n'en est pas à une contradiction près.

Réponse de la Direction : quelle est la logique de l'indicateur : il faut mieux servir les clients du premier coup et c'est mesuré par le taux de réitération. Ce n'est pas une finalité en soi mais il s'agit d'un indicateur important. Cependant, si on peut tricher avec l'indicateur, c'est que celui-ci n'est alors plus pertinent. Mais il faut bien responsabiliser les directeurs d'unité. L'indicateur est-il mal compris ou mal adapté pour le moment ?

Commentaire de la CFE-CGC/UNSA : cet indicateur mal ficelé n'a pas à peser sur la rémunération des conseillers clients (par le biais de la PVV). Il pourrait très bien être sorti du calcul de la PVV, tout en servant d'élément d'alerte quand c'est nécessaire sur la qualité de réponse d'un plateau. La Direction Métier ne tient pas compte, encore une fois, des remontées terrain mais impose d'en haut, même si cela génère du stress.

Sur le CCOS de St Michel, on constate une efficacité en chute libre...

Réponse de la Direction : Sur les CCO, il y a eu un problème d'offres et de SI, ainsi qu'une crise liée au problème de la TVA donc de la facturation. Il faut faire beaucoup mieux sur le lancement des offres. Sur le SI, on ne doit pas attendre de miracles mais travailler pour réduire le nombre de coupures en améliorant la qualité des infrastructures.

Commentaire de la CFE-CGC/UNSA : des embauches pérennes sont nécessaires pour pouvoir répondre aux clients, notamment en situation de crise, aujourd'hui ce sont les apprentis qui assurent la réception des flux...

Sur les AE, la CFE-CGC/UNSA s'interroge sur la pertinence des chiffres présentés par la Direction. Sur les aspects commerciaux, on parle du CAS (chiffre d'affaires signé) et non du CA (chiffre d'affaires). La différence est fondamentale car seul le CA reflète la réalité de ce qui rentre dans les caisses de FT. Or nous constatons que malgré les bons résultats commerciaux affichés, le chiffre d'affaire réellement facturé dévisse. Ceci est très inquiétant. Nous demandons donc la transmission des résultats CA pour en mesurer l'évolution.

Réponse de la Direction : Sur les AE, voir ce qu'on peut donner en visibilité sur le CAS et le CA.

Commentaire de la CFE-CGC/UNSA : on voit clairement que ce n'est plus du domaine des DO mais dans les mains des Direction Métiers, en l'occurrence DEF.

Fin de l'information consultation projet de relocalisation boutique d'Aubervilliers

Les positions des OS divergent sur la forme mais se rejoignent sur le fond. Malgré un deuxième passage en CE, le dossier est toujours peu satisfaisant.

Commentaire de la CFE-CGC/UNSA : l'insistance des élus paye pour obtenir une amélioration sur un dossier présenté en CE. Grâce à nous, la Direction de l'ADPP s'engage à payer le parking aux salariés sur leur nouvelle agence.

Réponse de la Direction : Le parking sera pris en charge par France Telecom pour les salariés.

Au final, Jérôme Barré accepte que le dossier soit représenté le mois prochain car les élus du CE ne s'estiment pas en mesure de rendre un avis suffisamment motivé car toutes les questions encore en suspend devront être recensées afin que le dossier soit complet.

Fin de l'information consultation projet « la Fibre en service Clients »

Question de la CFE-CGC/UNSA : dans le document, il est précisé qu'une centre externe va être mis en place, pouvez vous nous en dire plus ?

Réponse de la Direction : un centre va prendre 40% du parc et s'occuper du traitement des choses qui ont pris du retard.

La CFE-CGC/UNSA insiste et précise sa question : de quoi s'agit-il exactement ? De quel centre parlez-vous et quel est son nom ?

Réponse de la Direction : un centre Arvato va s'occuper du back en sous traitance et ce centre se situera à Casablanca.

Commentaire de la CFE-CGC/UNSA : on parle donc bien de sous-traitance et à l'offshore également, ça va mieux en le disant (en fait non, ça ne va pas mieux mais au moins c'est clair !). Peut-être faut-il espérer également que les salariés marocains vont continuer à accepter d'être sous-payés pour le même boulot que les français.

Vote : pour 0 contre 2 élus FO abstention 18 élus soit toutes les autres OS

Vos contacts

Vos Délégués Syndicaux : Karim Melbouci, Abdel Malek Erfad, Daniel Moysan, Elisabeth Rivier, Olivier De Lannurien, Patrick Masgonty, Hannan Azeroual, Myriam Zerrouk, Samira Chench, Michael Lévasseur, Cyril Bauchais, Jérôme Marbouty, Adil Mounder, Corinne Bouhassoune, Yvonne Alonzo, Bruno Guyon, Pierre Moulin, Laurent le Treust, Robert Amatu .

Vos Délégués du personnel : Olivier De Lannurien, Laurent Bourgeois, Gilles Pelletier, Jérôme Marbouty, Pascal Le Bars, Frédéric Bagardie, Hervé Remelhe, Françoise Menier.

Vos représentants CE : Elisabeth Rivier, Olivier De Lannurien, Robert Amatu.

Vos liens

intranoo : <http://cgc.francetelecom.fr>

internet : <http://www.cfecgc-uns-ft-orange.org>

blog : www.telecoms-media-pouvoir.net

forum : <http://www.reagireensemble.org>

Prochain CE le 28 avril 2011