



L'essentiel du CE DOSO

CE des 27 et 28 mars 2014

La CGT : consultant stratégique ou lancement de campagne électorale ?

Information sur la fibre

- Le déploiement FTTH correspond à un choix stratégique de l'entreprise : Conforter notre position d'opérateur leader, Avoir une offre à vraie valeur ajoutée afin de reconquérir des parts de marché, et apporter une solution à la hausse des besoins en débits, du aux nouveaux usages.

Cet enjeu majeur justifie un investissement de 24 M€ sur la DOSO en 2014.

- Pour information, la couverture totale de la France en fibre coûterait 25 milliards, et 2,5 pour la 4G. C'est à peu près le montant versé en dividendes sur la récente période.
- 27000 nouvelles prises l'an dernier 43000 cette année, INEO a été choisi comme nouveau sous traitant.
- A compter de juin 2014 pour les nouvelles résidences construites, le service universel sera la fibre.
- Le budget d'investissement devrait être au moins égal l'an prochain.

Pour construire le réseau FTTH, différents métiers cohabitent : l'ingénierie de bureau et de terrain, les métiers de construction du réseau et de production des raccordements des clients. La Direction choisit de ne conserver en interne que les missions à valeur ajoutée mais sous-traitée ... massivement et même totalement pour ce qui concerne le tirage de la fibre !



1000€ : le coût de construction d'1 client. Rapport 20€ par mois

- Sur le plan commercial, un courrier sera désormais systématiquement envoyé nominativement à chaque foyer raccordable... **ce n'était pas le cas jusqu'à maintenant !**
- Marketing adressera du courrier, réunions de quartiers organisées et cellule proactives ponctuelles avec des ...intérimaires. Grosse offensive commerciale donc.
- La Direction s'est engagée à nous fournir les proportions de Raccordement internes / sous traités.... Les chiffres sont donc à venir.

Projet alternatif de la CGT sur l'évolution de la relation clients à la DOSO

Il semble que certains sujets soient plus faciles à mettre à l'ordre du jour que d'autres.....

La CGT nous prend en otages, (hors délais règlementaires) pour lancer son programme électoral de l'année 2014. Le kick off officiel, un recueil de revendications obsolètes qui mettraient l'entreprise encore plus en difficulté qu'elle n'est si elles étaient appliquées : Le plein emploi, la réinternalisation de toutes les activités et la remise en vigueur d'un service public des télécoms, des salaires revus à la hausse et, miracle la critique du dividende !

Même la Direction signerait pour cette situation idyllique !

Un petit grain de sable ; le monde change et il serait bon d'être réaliste parfois. L'utopie à laquelle se livre la CGT, aux commandes de notre CE depuis sa création, n'a pas permis d'endiguer la métamorphose de notre entreprise. Elle l'a même accompagnée pour conserver ses privilèges et continue de le faire en méprisant les idées réformatrices que nous émettons, sous couvert d'intentions louables mais d'une autre époque et irréalistes !...

Il y a un environnement autour d'Orange, une réglementation, des concurrents, un marché, une économie... Peut être faut-il intégrer ces quelques notions à votre réflexion ?

La CGT vote son projet, toutes les autres organisations s'abstiennent.

Fusion de l'AVSC et du CCOR, naissance du SCO

- Le SCO (Service Clients Orange) regroupera donc toutes les activités orientées clients résidentiels de la DOSO.
- Un nouveau point d'étape nous est présenté. Depuis le mois dernier, Information sur les travaux engagés suite aux CHSCT.

- Il y aura quelques changements de rattachement hiérarchique pour certaines fonctions support uniquement. L'entreprise s'engage à accompagner les rares salariés qui n'auraient pas leur place sur le projet (généralement pour cause de doublon) et tous sont avertis et sont suivis de manière proactive avec une solution personnalisée de reclassement en cas de modification ou de disparition de poste.

- Selon la Direction, la gouvernance unique permettra une amélioration du service rendu et une simplification du parcours client, en regroupant les responsables locaux de processus.

- Un pilotage unique limitera également le nombre d'interlocuteurs, autant en interne que pour nos clients. Seules les fonctions supports et de direction seront affectées par des modifications d'emploi ou changements de rattachement hiérarchique également.

- Pas de remarque de la médecine du travail hormis la vigilance due aux différents changements qu'induit la création du SCO .

- La notion de montée en compétence sera prise en compte pour les nouveaux arrivants sur les activités avec un aménagement des objectifs.

Vie du CE

- La décision de reconstruction totale du site web du CE pour la prochaine mandature (novembre 2014) a été votée à l'unanimité.

- Le budget friandise pour Noël est doublé pour les enfants cette année.

- Reconduction à l'identique de la prestation « événements heureux »

- L'APSC (aide à la pratique d'une activité artistique, sportive ou culturelle) est modifiée. Chaque ayant droit et ouvrant droit bénéficie d'un aide de 100 € quel que soient les QF. Nous nous rap-

prochons un peu de notre vision des ASC que vous pouvez consulter sur : lemeilleurdesce.com

- Vous avez été 997 à recevoir un bon d'achat COOP à Noël dernier. Pourtant 78 l'ont choisi, soit moins de 8% . Les 919 autres sont ils satisfaits ? Utiliseront ils leur cadeau? La CFE CGC demande des chèques cadeaux utilisables partout afin que chacun puisse orienter ses choix selon ses goûts. Cette année encore, ça ne sera pas le cas. 5 cadeaux seront proposés :

- Un coffret gourmand parmi deux.

- Un transat en toile.

- Un panier « tout chocolat »

- Un chèque culture de 50 €

Adaptation du service clients recouvrement de l'AE

- Les sites de Pau et Tarbes sont concernés par ce deuxième passage en CE. Ce projet consiste à donner la double compétence fixe et mobile aux conseillers recouvrement qui jusque là sont repartis en deux équipes l'une recouvrement fixe l'autre recouvrement mobile.

Suite aux travaux du CHSCT, les recommandations suivantes ont été faites :

- Fixation d'un niveau cible 2.2 avec un accompagnement vers ce niveau.

- Tous les chargés de recouvrement sont engagés à aller vers la double compétence, les salariés proches de la retraite où engagés dans un processus senior n'y seront pas contraints

- La formation des salariés se fera de manière personnalisée.

Projet Delivery à l'AE

- La commande livraison est aujourd'hui un domaine perfectible : Un grand nombre d'acteurs interviennent chez nous, avec des processus cloisonnés entre UI/ AE et un SI complexe.

Le tout dans un contexte de baisse de nos effectifs (- 35% à l'horizon 2017) qui affecte notre organisation.

- Sur ces constats est né le **programme Delivery** : améliorer les conditions de travail de nos salariés, améliorer la satisfaction client, rationaliser notre production. Pour la DOSO, l'AE et l'UI sont concernés.

- L'entreprise propose le calendrier suivant : Démarrage de tests courant avril mai. Bilan des tests en Octobre. Présentation du projet final fin 2014 début 2015

- La CGT prête à user de tous les artifices afin de freiner des projets qui ont du sens à notre avis, demande la requalification du projet en expérimentation. Refus de la direction, suspension de séance.

- Un vote est alors demandé aux élus du CE afin de se prononcer pour ou contre l'application de l'accord expérimentation.

POUR/ 10 voix : CGT, FO et SUD

CONTRE : 1 voix CFE-CGC

ABSTENTION : 4 voix CFTD

- A l'issue du vote, la direction prend l'engagement suivant :

Suivre les recommandations du CHSCT de l' AE, proposer un dispositif de concertation avec les IRP pour définir les modalités d'accompagnement pendant cette période de test, faire des point réguliers en CHSCT et les DS ainsi qu'en CE.

- Malgré tout les élus SUD, FO et CGT décident de pratiquer la politique de la chaise vide et quittent la salle.

- Vous trouverez un 4 pages complet à ce sujet sur notre site : <http://www.cfecgc-orange.org/ae-agence-entreprise/>

Prochain CE les 24 et 25 avril 2014

Vos représentants CE CFE-CGC :

Sébastien Muller Elu Titulaire 0676730926

Véronique Etienne Elue Suppléante 0608217701

Jérôme Wartel Représentant Syndical 0682595240

Retrouvez la version électronique de cette lettre et toutes les informations de votre établissement : <http://www.cfecgc-orange.org/do-sud-ouest/>

Cadres et non cadres, plus d'infos sur : www.cfecgc-orange.org

Activités Sociales et Culturelles des CE www.lemeilleurdesce.com

nos lettres nationales : Comprendre & Agir et Épargne & actionnariat salariés

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

nos blogs : www.telecoms-media-pouvoir.net
www.adeas.org



www.facebook.com/cfecgc-orange



www.twitter.com/CFECCGOrange