



# L'essentiel du CCUES FTO

## Deux ou trois choses que nous avons retenues ...

Séances des 14 et 15 décembre 2010

### ► Comptes 2009 de FT

Le cabinet Apex est la société chargée par le CCUES d'analyser les comptes de l'entreprise.

Recul du fixe et du RTC en 2009, la progression des revenus ADSL étant insuffisante pour compenser ce recul (-4%) – avec notamment une chute du taux de conquête à partir du S2 2009 (15% des nouveaux abonnés).

Le marché entreprises est particulièrement exposé à la crise (maturité parc IP VPN – développement solutions XOIP). La croissance du CA « mobiles » s'est ralentie en 2009, compte tenu de la difficulté pour nos clients à comprendre les offres et du manque de souplesse de celles-ci.

Beaucoup d'incertitudes et d'inquiétude demeurent quant à la stratégie du groupe. La CFE-CGC/UNSA, rappelle la nécessité d'améliorer la qualité de service - qui était notre force et est devenue notre faiblesse -, d'augmenter les investissements (FTTH) et de réussir le lancement d'offres commerciales attractives (Open).

### ► Bilan MEF (Marché Entreprises France)

Par son projet MEF, la Direction souhaitait transformer le modèle de vente entreprises. La nouvelle segmentation devait développer le potentiel de clients en CA, avec une organisation de la vente qui devait apporter plus d'autonomie aux vendeurs.

Le résultat s'est immédiatement traduit par une très forte baisse du CA (- 6%). Par ailleurs, au niveau social, au-delà d'une baisse des effectifs de 5,3%, cette réforme a laissé sur le carreau des dizaines de vendeurs qui du jour au lendemain ont été déclarés incompétents sur leur métier. Il a fallu un an et demi pour régler tous les cas avec toute la souffrance que cela a pu engendrer.

Aujourd'hui, une nouvelle organisation s'annonce ! Qui va disparaître, des vendeurs VIP (Vendeur Intégration professionnel) ou des VOP (vendeur opérateur professionnel). La CFE-CGC-UNA rappelle que les vendeurs ne doivent pas faire les frais des erreurs de la Direction sur un modèle qui se révèle aujourd'hui non performant. → *Plus d'infos sur notre site pour consulter le rapport complet de la Commission Marketing du CCUES, dont Elisabeth Rivier est la Présidente.*

### ► Projet ARCHE

Ce projet consiste en la mise en place de conseillers satisfaction clients en boutiques ou en centres d'appuis AD pour prendre en charge toutes les problématiques techniques ou commerciales – afin d'apporter une réponse systématique et satisfaisante à chaque demande client en boutique.

La CFE-CGC/UNSA est favorable au principe de ce projet qui va dans le (bon) sens de la qualité service et qui est une demande des salariés - mais elle reste réservée sur des sujets clefs : l'emploi, les problèmes de recrutement, la reconnaissance du travail, l'absence de traitement des risques psycho-sociaux.

**Vote unanime : 24 abstentions**

### ► Projet STAR

C'est la seconde fois que Xavier Couture (mais que fait Christine Albanel ???), vient présenter ce projet en CCUES : pas de nouveauté depuis la fois précédente, sinon que le dossier présenté est plus complet. Demeure toujours l'alternative entre le projet soutenu par FT d'une alliance avec Canal +, et celui de la reprise de l'activité Orange Cinéma Séries par deux salariés du groupe en association avec un investisseur suédois.

Par ailleurs, le CSA a décidé d'attribuer à la Ligue française de football une chaîne payante de la TNT, ce qui va contribuer à brasser un peu plus les cartes des droits du foot ... FT ayant depuis longtemps annoncé qu'il ne remettrait plus au pot les 200 millions d'euros annuels que lui coûte la diffusion du match de Ligue 1.

La commission économique du CCUES, saisie de ce dossier, procède à l'élaboration d'un cahier des charges destiné à l'expertise de ce projet.

Rappelons que la CFE-CGC/UNSA est la première organisation sur le périmètre concerné.

Une résolution en faveur du choix du cabinet APEX est mise aux voix.

**Vote unanime : 24 voix pour**

## Offre OPEN

La Direction de FT présente l'offre open (quadruple Play : Fixe + Internet + TV + Mobile) comme un grand succès, le nombre d'abonnés prévisionnel ayant été multiplié par 4 alors que FT s'attendait à un doublement de ses clients (que veut dire cette phrase ?).

La CFE-CGC-UNSA regrette le fait que les processus ont dû être améliorés au fil de l'eau. Cette offre aurait dû être mieux préparée. Et ceci dans le cadre d'une stratégie commerciale qui s'appuie sur une stratégie industrielle. Elle a été lancée dans l'urgence pour contrer une offre de Bouygues.

## Plan de Formation 2011

Le budget formation 2011 est établi à hauteur de 282 millions d'euros, soit 6,5% de la masse salariale.

Indicateurs-clés de performance	UES 2011	Évolution 2010/2011
heures de formation	3 496 166	-88 367
nombre heures / salariés	35	-0,7
taux d'accès à la formation	85%	0%
nombre de salariés formés	80180	-1542
taux accès à la formation sur 3 ans	?	?
taux accès à la formation 45 ans et plus	?	?
taux accès des Travailleurs handicapés	?	?

La CFE-CGC/UNSA a relevé un certain nombre de lacunes dans ce plan 2011 : moins de formations métiers (-8%), formations management et formations générales en stagnation, insuffisance, en matière de formation des travailleurs handicapés, des séniors.

Un rare point positif : l'augmentation du nombre de formations DIF, surtout en développement personnel (+23%). Au final, un budget plutôt étalé, masquant de fortes disparités entre régions, ainsi qu'entre certaines DT et divisions

**Vote pour : 5 voix (CFDT)**

**Contre : 18 voix (CGT, SUD, FO,**

**CFE-CGC/UNSA)**

**Abstention : 1 voix (CFTC)**

## Rapport Égalité professionnelle

Comme chaque année la Direction de FT présente aux élus le rapport sur l'égalité professionnelle.

On note en 2009 :

- un taux de féminisation de 36,07% (12,61% en technique réseaux soit - 24% en SI). D'après la Direction de FT, ce taux est supérieur aux autres entreprises du CAC 40 (aux environs de 30%).

- une augmentation de la féminisation de la bande D de 32 à 34% ; l'encadrement féminin dépasse pour la 1ère fois la barre des 30%

- une nette évolution des formations liées au développement des compétences pour les personnels féminins.

La CFE-CGC-UNSA demande que ces données soient mesurées à l'aune d'indicateurs plus précis. Par exemple : pourquoi le nombre de départs est-il plus élevé chez les femmes ? Le délai entre 2 promos est-il plus important chez les femmes ? etc.

## Démontage des baies radio Nortel

La Direction de FT a annoncé le remplacement de l'ensemble des matériels 2G et 3G sur le périmètre mobile des UPR et NE pour du matériel Ericsson

La CFE-CGC/UNSA voit le projet est de façon plutôt positive. Elle pointe cependant le risque qu'il y a à travailler avec un fournisseur unique, et la surcharge de travail qui va s'abattre sur les UI : études et reconstructions de toutes les liaisons louées et formation des techniciens de maintenance à la nouvelle technologie.

## Nomination d'un médiateur

La Direction de France Télécom a procédé à la nomination d'un médiateur. Il s'occupera de cas individuel très complexe au niveau de la proximité, au niveau juridique, contractuel, de cas d'extrême urgence, + éventuellement souffrance des familles, etc.

Cette structure est constituée de : J.F Collin - ancien conseiller de F Mitterrand, un DRH du groupe, une assistance sociale, un préventeur, des DRH dans le groupe et des représentants des responsables du groupe et éventuellement des experts extérieurs. Elle pourra être saisie par la Direction de FT ou par le Délégué Syndical Central de chaque syndicat.

## Prochain CCUES : 18-19 janvier 2010

### Vos correspondants CFE-CGC/UNSA au CCUES :

#### Élu (e)s CCCUES

Sébastien Crozier (SCE), Patrick Troudart (VMF à Lille), Valérie Giraud (Innovation), Sylvie Net (ROSI), Élisabeth Rivier (DT IDF)

**Représentant syndical** : Noël Fayeaux (DT CE - Saint Etienne)

### Cadres et non cadres, plus d'infos sur :

[www.cfecgc-uns-ft-orange.org](http://www.cfecgc-uns-ft-orange.org)

nos lettres : • Comprendre & Agir

• Épargne & actionariat salariés

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

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

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