

Synthèse du CE du jeudi 22 mars 2007

Déclaration préalable de CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT, FO et SUD sur la perte du pouvoir d'achat liée à la nouvelle PVV pour les commerciaux.

Le CE souhaite mettre au vote une résolution sur la suspension de la nouvelle PVV et maintenir les règles 2006 pour le premier semestre 2007. Vote refusé par le Président Daniel DELESTRE mais acceptation de mettre le sujet à l'ordre du jour de la prochaine réunion du CE.

La CFDT rappelle au président les divers points qui n'ont pas encore été traités en CE :

- Bilan expérimentation des forces d'interventions
- Réorganisation USC IDF
- Transfert des activités SIE vers Le Caire et l'Inde
- Activité de regroupement « call center » expertel
- Présentation de l'intéressement

La Direction est d'accord sur l'ensemble de ces présentations à réaliser, « ce n'est qu'un problème de calendrier ».

1/ Approbation du procès verbal de la session du CE du 15 février 2007

Approbation du PV à l'unanimité.

2/ Informations du Président

Pas d'information par manque de temps.

3/ Information et consultation sur le projet de rapprochement de l'équipe FTSA/ROSI et FTSA/SCE/CS&O France/SCOF/DR2E intervenant sur les activités satellites entreprises

- Intervenant : Olivier Sauterey, SCE/CS&O France/SCOF/DR2E, Directeur

Le CE pense qu'il peut y avoir un intérêt à ce projet mais il manque toujours la visibilité économique et la pérennité de l'activité, ainsi un **avis négatif** est émis à l'unanimité des élus du CE.

Une liste de questions complémentaires sera remise à la Direction pour obtenir des réponses à annexer au PV.

4/ Information sur le projet d'Accord d'adaptation et de substitution relatif à la fusion de Transpac SA dans France Télécom SA

- Intervenant : Michel Barré, SCE, Directeur projet d'intégration Transpac

Présentation de Transpac par la Direction concernant un effectif de 2303 salariés de droit privé, 774 détachés et 32 hors cadres sur un bassin d'emploi national avec comme grands pôles IDF, Bretagne, Lyon et Toulouse.

Fusion au premier janvier 2006 pour un accord de substitution mis à la signature des OS pour fin mars 2007.

Lignes directrices de l'accord :

- Remplacement des dispositions collectives Transpac par les dispositions collectives FTSA au 1er avril 2007
- Analyse des écarts entre les deux régimes collectifs
- Application éventuelle de mesures de compensation, avec mise en œuvre à compter du 1er avril 2007

L'enveloppe de la garantie de 1% d'augmentation pour les catégories A à D ex-Transpac est prise sur l'enveloppe nationale et n'est pas un budget à part. Le CE s'interroge sur le risque que cette application soit réalisée au détriment de la même population non ex-Transpac. La Direction indique qu'il n'y a pas d'impact.

Au niveau de la carrière miroir, le CE trouve anormal de la part de la Direction d'avoir poussé les fonctionnaires à aller travailler en filiale et, lors du retour dans la maison mère, ne pas reconnaître correctement le parcours professionnel.

La valeur faciale des tickets restaurant, de l'ordre de 7 euros, n'est pas identique sur tous les bassins d'emploi.

La CFDT est en profond désaccord sur le sujet car il n'y a que de compensation et pas d'adaptation.

La CFE-CGC demande une négociation sur la PVM, la PVV, les véhicules de fonction et les carrières miroir.

La Direction s'engage à régler le problème d'arrondi sur la fiche de paie suite au changement du système de paie.

Pour rappel l'avis du CCUES est négatif sur cet accord de substitution.

5/ Information sur la part variable managériale du S1 2007 et information sur les modalités de convergence de la part variable managériale pour les salariés issus de Transpac

- Intervenants : Elisabeth Belois-Fonteix, SCE/DRH France et Michel Barré, SCE/Directeur projet d'intégration Transpac

Les orientations de la part variable SCE S2 2006 concernent les salariés de SCE éligibles à une rémunération variable (hors salariés ex-Transpac), à l'exception des salariés Entrepreneurs et des populations commerciales pour lesquels des dispositions particulières s'appliquent.

Pour mémoire elle se compose d'une part managériale (75%) et d'une part collective (25%) qui n'est pas versée en cas de performance individuelle insuffisante.

Part managériale :

Pour les managers qui sont les acteurs clés du programme ACT, 50% des objectifs individuels sont basés sur leur capacité à communiquer, entraîner, développer les compétences de leurs équipes et à intégrer de nouveaux collaborateurs. Concernant les métiers clients, il est préconisé que l'objectif lié à l'indicateur de satisfaction clients représente au moins 15% de la part managériale. Pour permettre la reconnaissance de la sur-performance, l'enjeu à objectif atteint est fixé à 65% du plafond.

Part collective :

Elle résulte de la moyenne pondérée des objectifs relatifs aux indicateurs suivants : CA externe pour 30%, GOM pour 30%, indicateur satisfaction clients pour 20% et free cash flow pour 20%.

Le CE constate que la Direction fait porter la responsabilité de la réduction d'effectifs sur les managers.

La Direction confirme que les managers ont des objectifs d'emploi. Ils doivent gérer un nombre de personnes avec des objectifs de croissance ou décroissance interne. A cela viennent s'ajouter les objectifs groupe de solidarité pour SCE (représentant 227 personnes, dont une trentaine de départs à la retraite, sur les 22000 postes à supprimer).

La PVM pour les ex-Transpac :

Parts variables théoriques : Dbis 0 à 10%, D, 0 à 15% et F, 0 à 20% pour un pourcentage à objectifs atteints (65% du plafond) : Dbis = 6,5%, E = 9,75% et F = 13%.

Passage des parts variables Transpac aux parts variables FTSA par l'application d'un facteur de convergence progressif : S2 2007 = 20%, S1 2008 = 40%, S2 2008 = 60%, S1 2009 = 80%, S2 2009 = 100%.

Le CE constate que Wanadoo, Expertel et FTT ont bénéficié dans leur accord de substitution d'une négociation individuelle de l'application des parts variables (donc sortie du cadre collectif) qui est refusée pour les salariés ex-Transpac.

La CFE-CGC constate que cette situation est discriminatoire et relève que tout salarié serait en droit de saisir le tribunal compétent pour faire valoir ses droits concernant la non-application de l'usage des parts variables au personnel ex-Transpac. Les salariés ont déjà été pénalisés un an et demi par la négociation de l'accord de substitution et la Direction continue de les pénaliser en appliquant une mise à niveau en escalier.

Pour la Direction les salariés ne sont pas lésés car la rémunération globale est équivalente entre un salarié FT SA (brut plus part variable) et un salarié ex-Transpac (brut uniquement), ainsi la PVM ne représente que du plus pour les salariés ex-Transpac, d'où l'étalement préconisé.

Ce procédé permet aux managers d'évaluer les salariés sans aucune différenciation, avec ensuite l'application d'une pondération pour calculer la part variable d'un salarié ex-Transpac.

Cette part variable touche 60% des salariés soit environ 1800 personnes.

6/ Fonctionnement du CE SCE :

- **Point sur l'utilisation du budget de fonctionnement du CE SCE**

Budget de 600 Keuros (dont les lignes principales sont affectées à de l'assistance juridique).

Reliquat de 570 Keuros sur le budget de fonctionnement.

Vote du budget à l'unanimité.

- **Suivi d'activité des commissions**

Point rapide sur l'ensemble des commissions qui se mettent en place.

- **Suivi d'activité de la restauration**

Résolution votée à l'unanimité demandant à la Direction de remplir ses engagements en informant et consultant véritablement le CE sur le sujet. Le CE a fait constater le délit d'entrave sur le bilan de la restauration.

Débat sur le coût élevé de la restauration sur Médéric.

- **Réélection au sein du bureau**

Démission et réélection des trésoriers adjoints pour permettre à ces élus élus d'échanger leurs heures de délégation.

7/ Information sur l'évolution d'organisation de l'USC Ouest Atlantique

- Intervenants : Valérie Duburcq et Thierry Broust, SCE/CS&O France/SCOF

La Direction Service Clients et Opérations France (SCOF) a consulté le CE SCE le 26 septembre 2006 sur la nouvelle organisation des USC comprenant, en particulier, la création de l'USC Ouest Atlantique constituée par le rattachement à un manager unique des USC Nord Ouest (CSC Rennes et CSC Lannion) et USC Atlantique (CSC Nantes).

L'USC Ouest Atlantique ainsi constituée doit répondre aux objectifs de SCE en matière de service clients. Ceux-ci sont les suivants :

- **Assurer un pilotage du service** (processus, moyens et performance) adapté à chaque segment de marché DCE et DGC.

- **Construire une organisation du service cohérente** avec l'organisation commerciale en portefeuilles de clients et segments de marché.
- **Constituer une interface client unique** en SAV et Service Client pour tous les produits FT (marque Orange Business Services) d'un client.

Auxquels s'ajoutent les objectifs suivants pour l'USC Ouest Atlantique :

- **Optimiser le traitement** de nos clients à l'international en devenant autonome pour la gestion à l'international des clients de son périmètre et du périmètre de l'USC Est.
- **Optimiser le traitement** de nos clients en HNO en devenant autonome pour la gestion en HNO des clients de son périmètre et du périmètre de l'USC Est.

Le périmètre clients défini pour l'USC Ouest Atlantique est le suivant :

- Les clients des AE Ouest Atlantique et Normandie Centre.
- Les Clients DGC déjà présents sur les trois CSC de Nantes, Lannion et Rennes.

La déclinaison de ces objectifs conduit à une nouvelle cible organisationnelle dont le cadre global est décrit ci-après.

Nouvelle cible organisationnelle de l'USC Ouest Atlantique (USC OA) .

Le projet d'organisation de l'USC OA vise à analyser les synergies possibles entre les trois CSC de Nantes, Lannion et Rennes afin d'accroître l'efficacité globale de l'entité USC OA.

Les bénéfices obtenus doivent accroître la qualité du service rendue aux clients et favoriser la capacité d'adaptation de l'USC OA aux nouvelles offres Orange Business Services.

En particulier la nouvelle organisation de l'USC OA doit permettre la croissance du CSP Voix de Lannion, du CSE Services de Nantes et le développement des activités internationales et HNO du CSC de Rennes.

L'analyse porte sur les trois métiers majeurs de l'USC OA : Production, SAV et Service Clients. L'exercice principal consiste à construire, au sein de ces trois métiers des segments d'activités cohérents du point de vue des processus et des clients et avec une taille suffisante pour garantir la qualité et la performance. L'exercice se poursuit en identifiant les activités marginales existantes sur les trois CSC et en effectuant des regroupements.

Dans le cadre de cette analyse, les évolutions apportées à l'organisation de l'USC OA portent sur les points suivants :

- Un accueil centralisé et mutualisé SAV et production pour les trois CSC.
- Une organisation unifiée de SAV segmentée sur trois niveaux de services : SAV Standard, SAV Etendu, SAV Très Grands Comptes.
- Une organisation unifiée de production segmentée sur trois niveaux de services : Entreprises, Croissance Organique Grands Comptes, Déploiements Grands Comptes
- Une équipe unifiée Service Clients, le département des services
- L'optimisation du traitement de nos clients à l'international
- L'optimisation du traitement de nos clients en HNO

Long débat sur un sujet abordé depuis longtemps qui comporte trop d'interrogations, aussi le CE demande sur ce point l'équivalent d'une GPEC afin de garantir que la Direction aille vers une situation bien analysée comprenant les données économiques, la gestion des emplois etc.

8/ Information en vue d'une consultation sur le bilan de l'emploi 2006 à SCE FTSA et information sur le bilan de l'emploi du 4^{ème} trimestre 2006 à SCE FTSA

Intervenant : Olivier Orluc, SCE/DRH, Responsable pôle Emploi et Compétences et Adjoint DRH

Sujet reporté.

9/ Information en vue d'une consultation sur le Rapport annuel 2006 administratif et financier du Service de Santé au Travail de SCE FTSA

Intervenant : Patrice Péraud, SCE/DRH, Relations Sociales

Sujet reporté.