



RÉUNION du Comité d'Etablissement DT Ile de France

CE du 27 Janvier 2011

LES REPRÉSENTANTS DE LA CGT :

Elus Titulaires :

DEBAR Philippe
FORTUNE Laura
PALAU Jean-Marc
GERBER Serge
PORET Magali

Elus Suppléants :

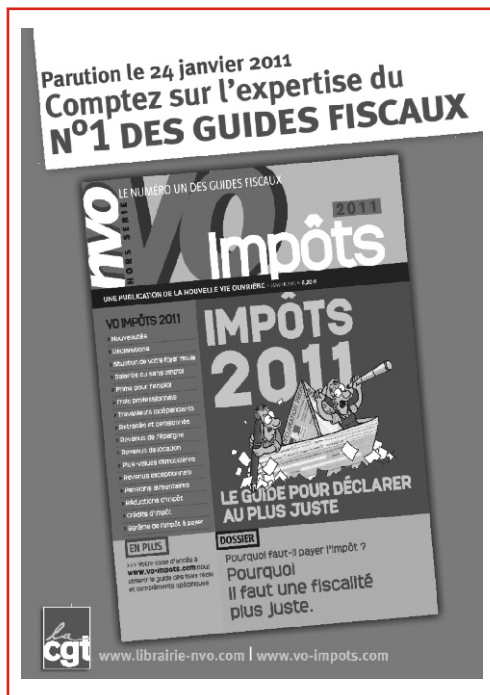
THOMAS Corine
BOUILHAC Christian
GELASSE Marie-Josée
PADONOU-LOKO Emmanuelle
LECONTE Jean-Marc

Représentant Syndical CGT :

JAFFEUX Jean-Pierre

Principaux points à l'ordre du jour :

- Fonctionnement du CE :
 - › Avenant à l'aide vacances 2011.
 - › Spectacle Noël enfants 2011.
 - › Subventions associations. Et racket loyers...
- Info trimestriel activités T3.
- Fermeture de la Boutique de Bercy 2.
- Sous-traitance UAT et Tunisie...
- Restructuration Orange France.
- Périmètre des prochaines IRP signez la pétition CGT.
- La CGT, ses élus et militants, présentent à ses lectrices et lecteurs ses meilleurs vœux pour la nouvelle année.



Extrait de la déclaration de la CGT à propos du Plan de crise à l'Assistance Technique suite à la situation en Tunisie

« Branle-bas de combat dans certains centres UAT pour pallier à la fermeture des centres off-shore en Tunisie suite au couvre-feu dans le pays : 9% (seulement ?) des appels sont donc désormais à « reprendre ».

C'est la conséquence des politiques « néocolonialistes » des entreprises (dont Orange) du secteur des centres d'appels. Piller les matières premières ne suffit plus, il s'agit désormais de piller les cerveaux.

Cette politique a des limites, celles que fixent les peuples. C'est ce qui est en train de se passer en Tunisie, ce qui pourrait venir dans bien d'autres pays du Maghreb, d'Afrique et du Moyen-Orient...

Justement là où Stéphane Richard et la Direction d'Orange ont décidé d'investir.

En s'appuyant comme cela a été le cas en Tunisie sur les oligarques locaux (*le Patron d'Orange Tunisie est le gendre de Ben Ali*), il fait courir des risques certains à l'entreprise.

La CGT soutient le mouvement de libération en cours en Tunisie. Les peuples doivent trouver les voies pour maîtriser leurs ressources et leur devenir.

Orange doit s'engager dans des collaborations permettant la prise en compte des intérêts des salariés et des populations des pays où il investit et de la population et des salariés français.

Il faut en finir avec la mise en concurrence des salariés entre eux, la recherche unique des gains financiers.

Pour ce qui est de l'avenir, la CGT demande une ouverture de négociations immédiates avec la Direction sur l'ensemble de la sous-traitance.

En tout état de cause, les collègues des UAT ne doivent pas subir les conséquences d'une politique qu'ils n'ont pas choisie mais au contraire pour la plupart désapprouvée.

L'heure est à l'embauche massive dans tous les services, à la relocalisation des activités au plus près de la population. Il faut poursuivre dans l'amélioration des conditions de travail et engager une véritable négociation sur l'organisation du travail et la reconnaissance des qualifications... »



PROJET ORANGE FRANCE : (expression CGT 25 janvier 2011)

Une « *reterritorialisation* » qui interroge plus qu'elle ne répond aux préoccupations des salariés.

La Direction vient de dévoiler aux organisations syndicales un projet de réorganisation pour la France dans le cadre d'« *ambition 2015* ».

Il s'agit pour la direction de transférer aux 9 nouvelles « *Directions de Marché grand public* » (actuelles DT hors DOM et Corse) la gestion des marchés résidentiels du mobile et du fixe. En plus de la gestion des activités, les directeurs de marchés, directement rattachés au siège, auront à répondre de la tenue des objectifs de Chiffres d'affaires qui jusqu'ici revenaient aux directions nationales de métiers.

Ces dernières se recentreraient sur le soutien des Directions d'Unités et Directions de Marché.

La stratégie financière confirmée !

Dans ses principes cette réorganisation, dont l'ampleur réelle des déclinaisons reste une inconnue à ce jour, est présentée comme une évolution vertueuse donnant plus de prérogatives au niveau des territoires, afin de répondre à la fois au mal vivre du personnel, et à la dégradation de la relation client.

En fait la direction présente une nouvelle organisation centralisée dont l'objectif reste avant tout de tenir, coûte que coûte les objectifs financiers globaux (*maintien du niveau du cash flow et des dividendes*).

Le siège d'Orange France déciderait d'en haut des volumes d'emplois par périmètres, des budgets alloués, et contrôlerait en direct les Directeurs de marché dont elle aura assuré le casting, tout en gardant la main sur le marché entreprise, via la Direction Entreprise France.

L'humanisation reste à faire !

Pour la CGT cette nouvelle donne n'est pas de nature à répondre aux besoins quotidiens concrets du personnel et, au final, aux attentes des usagers.

La véritable rupture doit venir d'une nouvelle logique d'Organisation qui, partant des attentes de la population en matière de qualité de service, définisse les volumes d'emplois, leur localisation, les budgets et l'organisation du travail pour y répondre.

C'est la logique de proximité, de ré humanisation, défendue par la CGT : augmentation du nombre d'emplois stables et qualifiés face aux usagers, ré internalisation des activités et des emplois sous-traités, présence accrue des activités commerciales comme techniques sur l'ensemble du territoire, organisation du travail qui permette de travailler à nouveau ensemble, de donner son avis, de retisser des solidarités de travail entre services et dans un même service, système d'information repensé à partir des besoins des utilisateurs, investissement dans la maintenance, la conception et la construction d'un réseau moderne et fiable sur tout le territoire.

Ce que présente la direction

Les Directions Métiers perdraient leurs prérogatives de pilotage opérationnel et concentreraient leur activité sur l'amélioration de la Qualité de Service à travers les boucles d'amélioration ainsi que les processus. Elles garderaient aussi la main sur la politique de sous-traitance (*notamment la négociation des marchés*) et la gestion (*DVD et DVI pour DEF*) des réseaux partenaires (*Photo-stations, Photo services....*), entretenant une concurrence et un dumping social interne qui ne peut qu'être source de dysfonctionnements et contradictoire avec la notion de travailler ensemble.

Les directions d'Unités Opérationnelles seraient quant à elles rattachées directement aux nouveaux Directeurs de Marchés, et auraient en charge l'organisation du travail, la gestion de la sous-traitance, de l'amélioration de la qualité de services... et seraient « *sensibilisés* » au chiffre d'affaires sur leur périmètre.

Le Marketing garde l'ensemble de ses prérogatives notamment le pilotage du Chiffre d'affaires (*fixation des objectifs et suivi des marges dégagées*).

Mise en concurrence des territoires?

En créant les conditions de mettre en lumière le Chiffre d'affaires de chaque territoire la direction renforce la logique de compétition entre eux avec un risque de déséquilibre territorial de l'emploi : le niveau national qui conserve la main sur les budgets, le recrutement et la sous-traitance risquent de favoriser les territoires les plus rentables au profit des zones rurales, moins « *juteuses* ». Ce serait aussi la porte ouverte à de nouvelles pressions sur le management local soumis à la pression sur les résultats (*financiers et opérationnels*) sans avoir la main sur le niveau du budget alloué et les volumes globaux de recrutement.

Aujourd'hui la direction demande aux organisations syndicales de donner leur avis sur cette nouvelle organisation alors que rien n'est dit sur les conditions et conséquences concrètes de mise en œuvre : inacceptable !

Ainsi, la direction annonce une prochaine consultation sur la mise en place d'une évolution de la « *gestion par parcs clients* » qui seraient territorialisés sur chacun des 9 périmètres sans qu'à priori ne soient remises en cause les implantations existantes qui subsisteraient. De fait l'activité serait ramenée sur le périmètre territorial mais pas les emplois !

La direction annonce une prochaine présentation de l'évolution de l'organisation sur le marché entreprise **mais dans l'immédiat, de façon tout à fait contradictoire avec la logique de territorialisation mise en avant, les 5000 salariés des AE seraient rattachés à la Direction Entreprise France nationale (DEF) ainsi que tout l'UIA, les CSC, le CSE d'Île-de-France (ces derniers garderaient malgré tout un rattachement aux CE de territoire).**

La direction renvoie aux négociations IRP la question de l'évolution des périmètres des Comités d'Établissements, délégués du personnel et CHSCT tout en préconisant que, pour les CE, rien ne change.

Créations d'emplois, reconnaissance du travail, formations dignes de ce nom, autonomie au travail, véritables pouvoirs de décisions au local, Délégués du Personnel, CHSCT et CE proches du personnel, reprise des activités et des emplois de la sous-traitance...

**La CGT est plus que jamais aux côtés des salariés
pour continuer d'exiger la réponse aux revendications qui s'expriment et qui restent à conquérir.**

Subventions aux associations.

La CGT propose, depuis plusieurs années, que les subventions aux associations, notamment les plus importantes, se fassent en tenant compte de la réalité des effectifs de la DT (*qui représente environ 1/3 des effectifs franciliens de France Télécom*).

D'autre part une subvention doit correspondre à des retombées sur les ayants droits de notre CE, c'est pourquoi le CE demande un certain nombre de documents aux associations, sans ceux-ci, la subvention ne peut être versée.

Concernant l'association CACF (*regroupant une vingtaine d'associations culturelles d'Ile de France*) la subvention versée avait été calculée des la mise en place des CE à 1/3 de la somme totale pour notre CE ; le reste devant être payé par les autres CE d'Ile de France. Ainsi en 2009 notre CE a versé au CACF 323 000€.

Pour 2010, un 1er règlement de notre CE à été fait (180 000€), dans le même temps le CCUES a versé au nom des CE de France Télécom (*donc aussi en notre nom*) 200 000€ au CACF.

La part revenant à notre CE est d'environ 13% soit 26 000€ ; le montant restant de la subvention 2010 du au CACF par notre CE s'élève donc à 117 000€ (323000-180000-26000) sous réserve de la fourniture des documents demandés.

A ce CE a été proposé de régulariser le versement de 2010 à 7 associations ayant fourni les renseignements demandés pour environ 10 000€, la CGT a voté pour. Aucune autre proposition n'a été faite pour les autres (*essentiellement le CACF*).

Négociation sur les périmètres IRP à France Télécom :

Pour des CE géographiques, et de proximité

La CGT met une pétition à votre disposition pour les obtenir.

Les périmètres actuels des IRP organisés autour des métiers, éloignés du lieu de travail ont montré leur manque d'efficacité.

Il est temps de passer à autre chose. Pour la CGT la proximité est un besoin incontournable. Le changement de politique sociale doit être visible dans l'entreprise, il doit passer par une autre architecture et un autre fonctionnement des IRP avec des élus proches, en capacité d'accomplir pleinement leur mission et de faire prévaloir les intérêts des salariés.

L'argument, donné les années précédentes, de l'impossibilité pour l'entreprise de regrouper dans un même CE géographique des personnels de directions différentes de FT, vient de tomber puisque dans le projet orange France (*voir article ci-dessus*) FT propose de laisser des salariés (AE...) au sein des CE de DT, bien qu'elle souhaite les rattacher sur une direction nationale...

La CGT, pour ce qui est des CE, revendique, pour tout le personnel, quelque soit son unité de rattachement, des CE de proximité et de taille humaine. Sur l'Ile de France :

- Un CE sur le bassin d'emplois Val d'Oise Yvelines (*environ 2600 salariés France Télécom*).
- Un CE sur le bassin d'emplois Seine et Marne et Seine Saint Denis (*environ 3000 salariés*).
- Un CE sur le bassin d'emplois d'Arcueil village (*environ 5000 salariés*).
- Un CE sur le bassin d'emplois Essonne et reste du Val de marne (*environ 3300 salariés*).
- Un CE sur le bassin d'emplois des hauts de Seine (*environ 5900 salariés*).
- Un CE sur le bassin d'emplois de Paris rive Gauche (*environ 6000 salariés*).
- Un CE sur le bassin d'emplois de Paris rive Droite (*environ 6000 salariés*).

FT rackette les associations !!

Le Comité d'Entreprise de la DT IDF étudie aujourd'hui les subventions aux associations « historiques » de la Poste et de France Télécom. Depuis la création des CE en 2005, FT demande des loyers aux associations de personnel qui sont logées dans des locaux FT. Ainsi FT reprend, avec des loyers, ce qu'il donne aux CE pour les activités sociales et culturelles. Pour certaines associations, c'est carrément du racket, exemple à Cachan (94) FT demande 17 000 euros par an, à l'association des radios amateurs pour un pavillon insalubre !!! La CGT exige depuis plusieurs années de FT que les loyers suivent les augmentations que l'employeur accorde aux subventions ASC des CE, sinon c'est du pur racket !!!

Pétition disponible auprès des militants CGT.

Spectacle Noël des enfants 2011.

Il y avait deux propositions à ce CE sur ce point : une faite par SUD et l'autre par la sous commission enfance du CE.

Chaque proposition offrait un choix aux parents entre 2 possibilités. Une identique (*Parc d'attraction KERMILAND même concept que l'an dernier au Parc des expositions Porte de VERSAILLES*) et 2 autres propositions :

Celle de la sous com enfance : Pinocchio un spectacle sur glace décentralisé : Pontoise (1000 places) Évry (1000) Zénith Paris (1500). On peut adapter le nombre de places suivant les lieux.

La représentation est un mélange d'acrobaties et performance sur glace, de ballets chorégraphiques, ce qui donne rythme et modernité. Durée 1h 15 sans entracte.

La CGT a soutenu cette proposition parce que dans les 2 choix l'un était décentralisé et présentait une nouveauté sur les propositions des années passées. FO a également voté pour cette proposition. Les autres élus ont soutenu la proposition SUD qui a été adoptée. Il s'agit du Cirque Fratellini à la Plaine Saint Denis (93) et Kermiland.

Fermeture de la boutique Charenton-Bercy 2

Encore un projet de fermeture de Boutique et nous craignons que se ne soit pas le dernier.

Nous avons noté, du point de vue de la CGT, un certain progrès dans la présentation du dossier dans lequel, pour la première fois, l'entreprise aborde sa stratégie en termes de maillage du réseau de distribution ; progrès aussi par la présentation d'une grille des RPS (*Risques Psychosociaux*).

Malgré cela, La CGT ne peut que regretter une nouvelle fermeture de boutique qui éloigne l'entreprise et son réseau de vente de la population.

Les informations économiques sur le marché télécom en Ile de France et l'utilisation de termes tel que « *prédateur, cannibalisation* » décrivent bien un monde où la concurrence entre les opérateurs de téléphonie, les centres commerciaux est une guerre d'extermination.

De cette guerre économique barbare les premières victimes sont les salariés et les populations économiquement les plus faibles.

Les salariés de la boutique de Charenton-Bercy 2 ont émis trois souhaits. Nous veillerons à ce que tout le monde obtienne satisfaction avec une attention particulière sur les seniors et les apprentis.

Pour la CGT, cette boutique est victime des normes de rentabilité de France Télécom et la délégation CGT a voté contre ce projet de fermeture.

Point 3 Information Trimestrielle Activités du T3 2010

L'offre OPEN réunissant les 4 univers (*fixe, mobile, internet et TV*) a eu un grand succès dès sa sortie auprès de nos clients ce qui a entraîné un flux d'appels important au sein de l'AVSC Paris qui a commencé à traiter les premiers appels à la fin du mois d'Août 2010. Les ventes ont dépassé les prévisions faites par la direction ce qui a entraîné de l'insatisfaction client. Plus d'un mois d'attente pour avoir ce service opérationnel. Les réclamations ont été nombreuses pour cause de dysfonctionnements, dès le lancement de l'offre. C'est pour cela que l'équipe Réclamation a été augmentée par l'embauche de quelques CDD. Le début d'OPEN a été difficile aussi pour les salariés de Convergence Plus qui ont été inondés d'appels de toutes sortes et parfois les demandes des clients ne pouvaient pas être satisfaites immédiatement.

Les chiffres montrent que l'affluence en boutique a augmenté grâce à l'offre OPEN.

La fibre est le nouveau produit que tout le monde souhaite pouvoir utiliser mais tout le monde n'est pas éligible et parfois les rendez-vous sont beaucoup trop longs à obtenir. Il faudra encore attendre pour avoir une meilleure couverture et satisfaire la demande client.

Pour ce qui est de la satisfaction client qui est en recul, il n'y a pas de grande surprise. France Télécom s'entête à prendre de la sous-traitance. Les plateaux à l'étranger ne peuvent parfois pas répondre aux clients parce qu'ils n'ont pas l'information ou encore que les salariés n'ont pas été formés correctement. Le client doit donc rappeler une nouvelle fois, ce qui entraîne une répétition qui pénalise le conseiller.

Quand notre employeur comprendra-t-il enfin qu'il faut arrêter la sous-traitance pour fidéliser nos clients en apportant des réponses claires et précises à leurs attentes ?

Tant que les appels seront redirigés sur des plates formes à l'étranger la satisfaction client sera toujours au plus bas. Il faut donner les moyens aux salariés de pouvoir faire leur travail correctement notamment au travers de la formation, et de la création d'emplois stables en embauchant notamment parmi les CDD déjà formés.



Pour recevoir par mail les infos de la CGT adressez vous au syndicat départemental de votre lieu de travail ou à : urif.cgt.fapt@orange.fr

CR réalisé le
3 Février 2011