RÉUNION du Comité d'Etablissement DT Ile de France

CE du 24 Mars 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 :

- **Nouveau patron à la DT qui devient DO *(orange)* IdF, déclaration de la CGT.**
- **Fonctionnement du CE :**
  - **Subvention CACF**
  - **Cadeau fin d'année actifs et retraités**
  - **Cadeau Noël enfants**
- **Information trimestrielle activités 4ème trimestre 2010**
- **Relocalisation agence Aubervilliers *(suite)***
- **La fibre en service clients**
- **Répartir autrement les richesses de France Télécom !!!**

Nouveau président du CE et de la nouvelle DO IdF Extrait déclaration CGT

Pour accueillir M. Jérôme Barré à la tête de la DT, la CGT dans une déclaration a notamment constaté et déclaré *(l'intégralité de la déclaration est sur le site : www.cgtfapt78.fr).*

Les promesses non tenues, et les restructurations à venir, plus qu'inquiétantes, participent à la dégradation du climat social de l'entreprise

Concernant les salaires et l'accélération de la hausse des prix, les propositions de la direction dans les négociations sont loin de répondre aux besoins de plus en plus cruciaux.

Les moyens existent dans l'entreprise pour répondre à nos attentes. Oui il faut modifier le partage des richesses. L'entreprise a donné sans compter 7 fois plus en quatre ans aux actionnaires que ce qu'elle a octroyé aux salariés en intéressement et participation.

La part des salaires dans la valeur ajoutée créée est passée en 12 ans de 44,16% à 33,40% alors que la moyenne nationale des entreprises est de 63%.

Aux vu de ces constatations la CGT revendique :

- Un relèvement général des salaires avec répercussion sur toutes les grilles, et, pour les cadres, aucun salaire en dessous du plafond de la sécu *(2946€ brut mensuel)*.
- Le versement d'une prime exceptionnelle équivalente à un mois de salaire.
- L'instauration d'un 13ème mois.
- L'application de la réforme du cadre B Fonction Publique.
- Le versement rapide des primes de professionnalisation qui ont été promises aux techniciens *(12% du salaire global de base)*. Sa non-attribution génère de la souffrance tant par la perception d'une non reconnaissance et le sentiment de la trahison de la parole donnée par la direction.

La CGT prend acte du projet de décision unilatérale de l'entreprise d'attribuer 2 JTL supplémentaires pour l'année 2011, reconnaissant ainsi implicitement que les salariés dépassent le plafond annuel de durée du travail pour 2011 *(nous vous rappelons les nombreux combats de la CGT sur le sujet durant les années précédentes)*.

Contexte de l'entreprise

Ce début 2011 est marqué par une réorganisation d'ampleur de France Télécom en France aussi dénommée Orange France qui concerne 53000 salariés et comporte, pour le moins, un nombre important de zones d'ombre.

Et aussi la prise de contrôle de France Telecom, dans la Compagnie Européenne de Téléphonie et ses enseignes Photo Station et Photo Service, une réorganisation complète de la filière RH Corporate et France avec un éclatement de la communauté de travail de la Formation.

L'autorité de la concurrence invite l'ARCEP à réfléchir à une séparation des activités commerciales et des réseaux.

L'idée de la création d'une société commune *« Fibre de France »*, codétenue par tous les opérateurs commence à faire son chemin.

Le moins que l'on puisse dire c'est que les salariés et leurs représentants n'ont aucune visibilité sur ce que sera le devenir du groupe, de ses métiers, en un mot sur l'avenir professionnel de tous et de chacun.

Dans le cadre du dossier Orange France, et avec votre nomination en tant que Directeur d'Orange Ile de France, vous auriez la main sur l'emploi.

La tension de l'emploi sur les plates-formes téléphoniques, dans les boutiques, et dans les UI contribue à la dégradation des conditions de travail.

Alors bienvenue M. le Directeur, et chiche, embauchons !!

Organisation du service client « *La Fibre* » en Ile de France

Deuxième passage de ce projet devant le Comité d'Établissement de la DT IDF et c'est bien en information-consultation que le projet est présenté, comme l'ensemble des organisations syndicales l'avait demandé au mois de novembre.

L'AVSC Ouest Francilien est confortée dans son rôle de gestionnaire des clients *« Fibre »* sur l'IDF.

L'entreprise a apporté les réponses aux interrogations des élus.

Mais c'est encore du SI que les problèmes surviennent.

Le nombre de KO *(loupés)* aussi bien en livraison qu'en facturation absorbe l'énergie du service Back Office comme du Front et entame fortement les meilleures volontés.

La mise en place du service se fait donc dans la *« douleur »* et les candidatures ne sont pas légion pour venir épauler les personnels déjà en place. Ce qui explique le retard pris dans les recrutements.

Concernant la sous-traitance, c'est en terme choisi de partenariat que nous apprenons que 40% de l'activité sera traitée par ARVATO, non pas sur le territoire national mais à Casablanca !

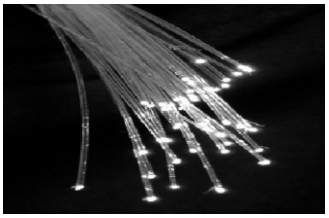
Les clients fibre représentent encore une quantité négligeable sur l'ensemble du parc de nos clients et nous nous demandons si cette technologie d'avenir est bien prise en compte par l'entreprise.

Comme pour le technique, nous assistons plus à un tâtonnement qu'au développement industriel d'un grand projet.

Comme vous l'avez compris, ce n'est pas encore demain, ni même après demain, que vous pourrez bénéficier de la rapidité et de la qualité d'un réseau fibre sur tout le territoire.

Cela ne se fera que par une ré appropriation publique des activités de télécommunication pour le service de tous et non aux services de quelques uns.

Les élus ont rendus leur avis : 18 se sont abstenus *(CFE-CGC/UNSA, CFDT, SUD, CGT)* et 2 ont voté contre *(FO)*.



Subventions aux associations culturelles (CACF).

Suite au CE de janvier 2011 *(voir notre CR)* où la subvention destinée au CACF *(une vingtaine d'associations culturelles essentiellement de la région IdF)* n'avait pas été présenté au vote des élus, une proposition a été faite à ce CE.

Les élus CGT se sont abstenus. Ce qui est proposé par SUD ne correspond pas à nos choix et constitue un recul sur le principe de financement décidé lors de la mise en place des CE en 2005. Ce financement compte tenu du caractère des associations et de l'apport culturel était assuré par une subvention basée sur le partage entre les CE franciliens en fonction de leurs effectifs. Le CE de la DT représentant 1/3 de ceux-ci finançait 1/3 de la subvention. Le problème c'est que depuis, sur la dizaine de CE FT franciliens, il n'y a plus que 2 CE qui jouent le jeu *(CE DTIdF et CE RSI)* les autres refusent de payer !!! Le refus de ces CE, dirigées par la CFDT ou la CGC, dans lesquels, à l'évidence, le poids de la CGT n'est pas suffisant, montre que certaines OS sont réfractaires à subventionner la culture en IdF.

La CGT renouvelle sa proposition pour que les subventions soient partagées entre tous les CE d'IdF de France Télécom au prorata de leurs effectifs sur l'Ile de France.

Ne pas subventionner comme le pratiquent la plupart des CE de division, ou limiter à leur seul adhérent comme le propose SUD condamne ces associations à la disparition et donc à une perte de notre patrimoine culturel. Ces associations sont liées à notre histoire et bénéficient à l'ensemble des salariés actifs et retraités, qu'ils soient adhérents ou non à une d'elles. Assister à un concert, une conférence ne nécessite pas d'être adhérent à une association.

Les subventions sont versées sous réserve de la fourniture des documents demandés par les CE.

Vote pour la proposition : SUD ; CFDT ; FO abstention : CGT ; CGC

Cadeau fin d'année actifs et retraités

Ces propositions ont été votées par 14 élus *(SUD (8 +1) et CGT (5))*.

Les propositions de FO *(chèques systématiquement envoyés)* ont reçu les voix de FO *(2)* CFDT *(3)* et CGC *(1)*.

CADEAUX DE FIN D'ANNÉE 2011

POUR LES OUVRANTS-DROITS, ACTIFS, CFC et TPS :

- **Chèque cadeau CADHOC d'une valeur de 50 euros ou**
- **Un panier cadeau équitable : Andines *(bijoux)* ou**
- **Un panier cadeau équitable : Andines *(produits de Palestine)* ou**
- **Un panier cadeau équitable : 100% équitable *(produit du terroir gastronomique)* ou**
- **Un panier cadeau équitable : 100% équitable *(coffret route du chocolat)* ou**
- **Un panier cadeau équitable : 100% équitable *(coffret comptoir des thés)* ou**
- **Un panier cadeau équitable : 100% équitable *(coffret tapas entre amis)* ou**
- **Un panier cadeau produits régionaux du terroir : Kerjeanne *(produits bretons)***

(Valeur des paniers 60 euros port compris)

Par défaut pour les OD ne s'étant pas inscrit sur le site, un panier cadeau 100% équitable d'une valeur de 40 euros port compris *(coffret tradition équitable et bio)*

POUR LES RETRAITÉS *(inscrits au CE)*

- **Soit un panier cadeau équitable : Andines *(écharpe)***
- **Soit un panier cadeau équitable : Andines (produits festifs)**

Sur demande sur le site
pas d'attribution ni d'envoi systématique par défaut
(Valeur des paniers 40€ port compris)

Cadeau Noël enfants

Un choix de cadeaux sur catalogue a été renouvelé pour les enfants âges de moins de 10 ans *(au 31 décembre 2011)* le prestataire retenu est Pintel Jouets.

Le catalogue sera constitué d'une sélection de jouets, livres, et produits du commerce équitable ; il comprendra aussi une page complète de propositions d'abonnement à des magazines *(le prestataire retenu est « cadeau lire »)*. La sélection des jouets et magazines sera réalise par la sous commission enfance. Le cout moyen du cadeau est de 35 euros *(frais d'envoi compris)*.

Pour les enfants âgés de 11 à 16 ans inclus *(au 31 décembre 2011)* choix d'un chèque lire, disque, cadhoc d'une valeur de 50 euros *(ou 25€ lire et 25€ disque)*.

Pour les ados âgés de 17 à 20 ans *(au 31 décembre 2011)* choix entre chèques lire, disque d'une valeur de 50 euros *(ou 25€ lire et 25€ disque)*.

La prestation Noël Enfants 2011 est ouverte à tous les enfants des ouvrants droits de notre CE, retraités compris. Celle-ci devra faire l'objet d'une demande. Aucune attribution ni envoi systématique par défaut.

Grace à la persévérance de la CGT, nous nous félicitons qu'enfin les élus SUD aient dès le départ soutenu la proposition faisant que les enfants des parents appartenant tout deux à notre CE bénéficient d'un cadeau de chacun de leurs parents.

Résultats des votes

Sur ces propositions soutenues par CGT et SUD : ont voté pour CGT et SUD 14 voix *(5 CGT 8 SUD et un dissident CFDT)* ce projet est adopté.

Une proposition FO octroyant des chèques aux enfants de moins de 10 ans a obtenu les voix de FO *(2)*, de la CFDT *(3 voix sur 4)*, et de la CGC*(1)*.

La répartition des richesses selon la direction de France Télécom depuis 4 ans :

Un Cheval pour les actionnaires : 15,451 Milliards €
Une alouette pour les salariés : 2,253 Milliards €

Dividendes versés *(hors minoritaires)*	Participation	Intéressement
2008 : 3,117 milliards d'€	2008 : 359 Millions d'€	2008 : 345 Millions d'€
2009 : 4,949 milliards d'€	2009 : 319 Millions d'€	2009 : 245 Millions d'€
2010 : 3,679 milliards d'€	2010 : 285 Millions d'€	2010 : 235 Millions d'€
2011 : 3,706 milliards d'€	2011 : 302 Millions d'€	2011 : 163 Millions d'€
+ 589 M€ + 18,7%	**- 57 M€ - 15,9%**	**- 182M€ - 52%**
Total dividendes 2008/2011 versés: 15,451 Milliards €	**Total intéressement Participation 2008/2011 : 2,253 Milliards €**	

D'autre part, l'évolution de la part des salaires dans la valeur ajoutée du Groupe est passée de :

44,16% en 1998 à 33,40% en 2010

SOIT - 11 points en 12 ans

La moyenne des salaires dans l'ensemble du pays est elle de 63% !!

Salaires : l'argent existe, imposons une autre répartition !!!

Ensemble exigeons :

1. Le versement immédiat d'une prime exceptionnelle équivalente à un mois de salaire pour tous les salariés du Groupe en France, en Europe et dans le Monde
2. L'augmentation générale des salaires sur la base d'un Smic à 1 600€ brut avec répercussion sur toutes les grilles et garantissant aucun salaire de cadre en dessous du plafond de la Sécu *(2 946€ brut mensuel)*
3. L'instauration du 13ème Mois

Relocalisation de la boutique d'Aubervilliers

Deuxième passage au CE DT IDF pour ce dossier avec toujours autant de manques. Pas ou peu d'informations pertinentes et d'éléments économiques pouvant éclairer les élus, et toujours des réponses imprécises *(règlement intérieur du centre commercial pas connu à ce jour, pourtant, ce dernier figerait notamment le nombre de jours d'ouverture du centre commercial et donc le nombre de dimanches travaillés ; point d'interrogation sur les régimes de travail sachant que l'heure d'ouverture des boutiques de la galerie commerciale passe de 9h30 lors du CE de février à 10h en mars !),* seul chiffre économique avancé par l'entreprise : une augmentation prévisionnelle des placements de 30% !!!

L'objectif du projet est de fermer la boutique située dans le centre d'Aubervilliers pour en ouvrir une autre dans un nouveau centre commercial situé à la limite de la commune et aux portes de Paris *(Le Millénaire).*

Pour la CGT, cette décision montre, une nouvelle fois, que France Télécom se soucie peu du service public et d'une présence de proximité pour sa clientèle. Cette relocalisation va encore pénaliser les populations les plus en difficulté.

La délégation CGT a réaffirmé son souhait de voir maintenue la boutique de centre ville sachant que l'expérience, dans un passé récent, d'ouvertures de boutiques dans de nouveaux centres commerciaux *(La Vache Noire, Carré Sénart…)* ne se sont pas avérées aussi extraordinaires que ce qui était présenté au CE DT IDF. Les salariés, après une courte période d'euphorie, ont vite déchanté et vu leurs conditions de travail se dégrader avec, dans la plus part des cas, une augmentation de la plage d'ouverture s'accompagnant de fermetures tardives et d'un nombre d'ouvertures de dimanches bien supérieur aux cinq dimanches exceptionnels. La contrepartie tant espérée sur la PVV elle aussi s'est vite étiolée pour des raisons structurelles *(modifications des seuils en cours de mois, seuils de placements de plus en plus difficiles à atteindre. Dans le cas présent ils vont augmenter de 30% par rapport à l'ancienne boutique)* et une situation concurrentielle exacerbée.

Nous vous renvoyons au compte-rendu du mois dernier pour plus de détails sur ce projet.

La consultation sur ce projet a été renvoyée une nouvelle fois à la séance du mois prochain, le président du CE s'étant engagé à ce que le projet soit enfin complet et que toutes les questions posées par les élus trouvent réponse.

Bilan de l'activité à la DT IDF au 4ème trimestre 2010.

Dans les éléments communiqués par la direction, les indicateurs font apparaitre une situation disparate suivant le type d'établissement. Dans les Agences Distribution, les chiffres montrent une nette amélioration sur la fréquentation et les ventes. La tendance est inverse dans les AVSC ou les appels et les ventes sont en chute libre. Par contre sur les réclamations l'activité est exponentielle en lien aux nombreux problèmes de l'offre Open, mais aussi les dysfonctionnements du SI et les carences de la sous-traitance. Sur le CCOS Paris les appels sont à la baisse. Dans les AE, le chiffre d'affaire continue toujours à décroître.

Pour les autres établissements : UI ; UAT ; CSE, bizarrement il n'y a pas d'indicateur mesurant le volume de l'activité.

Quelques chiffres : - Les AD :

- Le flux clients en boutique est passé de 4 510 209 au 2ème semestre 2009 à 4 751 510 au 2ème semestre 2010.
- Les placements ont progressé de 767 251 au 2ème semestre 2009 à 969 520 au 2ème semestre 2010.

Les AVSC :

- Le nombre d'appels présenté était de 2 678 054 au 2ème semestre 2009 et de 2 192 750 au 2ème semestre 2010.
- Le nombre de placements a évolué de 244 424 au 2ème semestre 2009 à 197 367 au 2ème semestre 2010.

Le CCOS Paris :

- Le nombre d'appels est passé de 705 667 au 2ème semestre 2009 à 622 696 au 2ème semestre 2010.

Les UI :

Les principaux indicateurs suivis portent sur la qualité : le TREIN *(Taux de Ré intervention)* ; la VPBJTECH *(Valorisation des interventions)*, cet indicateur doit disparaître en 2011 ; le KAPICA *(Key Performance Indicator sur le Chiffre d'Affaires)* ; le TRDC INT *(Pourcentage de livraison en respectant la date contractuelle)*. Ils sont plutôt bons au regard des objectifs, mais ils prêtent à caution.

L'UAT :

Peu d'indicateurs sont communiqués au CE, si ce n'est sur le CA *(UAT)* 78 K€ au 2ème semestre 2010, les sondages et quelques autres indicateurs en % qui ne permettent pas d'avoir une réelle vision.

Le CSE IDF :

Quelques éléments sont fournis : le TOV *(Taux d'atteinte des Objectifs de Vente en service client)* il est à 219,6% de l'objectif au 2ème semestre 2010 ; sondage DATA et mobile ; le TAP *(Taux d'Appels Pris)* ; le TRDC *(Taux de Respect de la Date Contractuelle DATA)* et le TRGTR *(Taux de Respect de le Garantie du Temps de Rétablissement)*.

Au-delà des chiffres, bons ou moins bons, il y a la réalité du vécu de chacun d'entre nous et là, **le bilan est plutôt très négatif.** Le succès de l'offre commerciale Open *(regroupe l'internet, la téléphonie illimitée, la télévision et la téléphonie mobile)* a généré une surcharge de travail très importante au niveau des réclamations et du SAV. Les élus du CE ont particulièrement souligné : l'augmentation de l'agressivité des clients notamment dans les boutiques et à l'UAT en lien principalement avec des problèmes de SAV ; l'état calamiteux du réseau téléphonique fixe ; les carences de la sous-traitance ; le manque de moyen pour réaliser un ambitieux programme de construction d'un réseau en fibre optique. Ce ne sont pas les 99 recrutements externes, autorisés dans l'ensemble des UI IDF, qui vont combler le manque de moyen. Rien qu'a l'UI Sud 400 emplois ont été supprimés en 5 ans.

Dans la nouvelle organisation qui se met en place, malgré un discours rassurant, certains éléments ne sont pas faits pour nous apaiser. Le directeur de l'Ile de France qui n'est plus un DT *(Directeur Territorial)* mais un DO *(Directeur Orange IDF)*. Aucune communication n'a été faite sur sa nomination, les élus du CE l'ont appris à l'ouverture de la séance. Elle était effective la veille. La réforme des fonctions RH qui est pour le moment assez flou, mais en Ile de France le business du secteur entreprise sera sur une direction nationale et la gestion RH du domaine du DO IDF. La gestion par parc de clients qui pourrait induire une gestion de certains parcs dédié à la sous-traitance. L'introduction de couts de gestion qui se fera par client…

Pour nos directions, la performance sociale ne s'oppose pas à la performance économique. Nous jugerons aux actes.

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 28 Mars 2011