



# RÉUNION du Comité d'Etablissement DO Ile de France

CE du 16 Février 2012

## Les représentants de la CGT :

### Elus Titulaires :

Mr DEBAR Philippe  
Mme SHYU Kai Ly  
Mr PALAU Jean Marc  
Maîtrise : Mme BENAIZE Véronique

### Elus Suppléants :

Mme THOMAS Corine  
Mme PADONOU-LOKO Emmanuelle  
Mr GERBER Serge  
Maîtrise : Mr SALAUN Alain

### Représentant Syndical CGT :

Mr JOSEPH Pierre

## Principaux points à l'ordre du jour :

- **Fonctionnement du CE**
  - › Elections secrétaire adjoint et trésorier adjoint
  - › Elections de différentes commissions
  - › Budgets prévisionnels
- **Info consult OPEN sur AVSC ise**
- **Info consult parc fibre AVSC OF**
- **Info consult projet PARCs**
- **Info consult « clic to call » AVSC ise**
- **Info sur evolutions boutiques AD PP**

## Déclaration préalable de la CGT :

Notre CE intervient à quelques jours d'une journée d'actions européenne qui se déroulera le 29 février.

Il s'agit pour les salariés de manifester leur opposition au traité que les gouvernements à la solde des financiers s'apprêtent à adopter.

Ce traité élaboré en dehors de toute procédure et consultation démocratique imposerait un carcan budgétaire et économique à des pays déjà durement touchés par le chômage et la récession.

L'austérité s'imposerait à tous.

Ce traité est contraire à l'Europe sociale pour laquelle agit la CGT.

En France, le Président de la république a annoncé deux mesures qui à nouveau vont frapper durement les salariés, les retraités, les privés d'emploi.

Après la réforme des retraites de 2010 et les deux plans d'austérité de 2011, il aggrave la situation en voulant augmenter la TVA, l'impôt le plus inégalitaire, diminuant encore le pouvoir d'achat pour le plus grand nombre de salariés.

La Protection sociale serait une nouvelle fois fragilisée.

Il entend également instaurer des accords appelés « *compétitivité emploi* » avec remise en cause de la hiérarchie des normes ; accords qui légaliseraient le chantage des employeurs « *emploi contre salaires et temps de travail* ».

Tout devrait passer à la moulinette de la « *compétitivité* ».

Il s'agit remise en cause d'un pilier essentiel du droit social français et du contrat de travail, d'une attaque sans précédent contre le Code du Travail.

France Télécom n'est pas à l'écart de cette volonté du MEDEF et de ses séides. Ainsi on nous annonce déjà que 2012 sera une année difficile qu'il faudra faire des sacrifices. Peut-être le Président Directeur général lui-même réduira-t-il son salaire ? Sera-ce de 26% ?

Mais, les actionnaires pique assiette (*pléonasme*) percevront tout de même leur rente.

Dans le même temps, France Télécom refuse une réelle prise en compte de la pénibilité du travail.

Dans les négociations en cours, la Direction refuse, par exemple, de prendre en compte les problématiques des collègues titulaires du service actif et spoliés de leurs droits.

Toutes les OS ont même signé une déclaration commune à ce sujet. L'unanimité des Organisations Syndicales n'est pas chose si fréquente, France Télécom devrait y être attentive.

Le 29 février, la CGT appelle les salariés, à se mobiliser à décider de la grève et à participer aux manifestations interprofessionnelles.

Nous appelons aussi l'ensemble des OS à en faire autant.

Monsieur le Président, alors que vous êtes désormais le responsable du commerce sur l'Île de France, vous avez autoritairement refusé que soit mise en débat la question d'une commission économique dans notre CE. Nous le regrettons. Pour la CGT, le dialogue social n'est pas une formalité. A l'évidence, à la DO IdF il s'agit d'un vœu pieux.

## Création de parcs sur l'Assistance Commerciale Home IDF.

Ce dossier est à rapprocher des dossiers précédents et du suivant qui impactent aussi les deux AVSC d'Île de France.

France Télécom, rattrapé par ses vieux démons, saucissonne à tour de bras les projets.

C'est sans compter sur la vigilance des élus qui pour certains sont rompus aux vieilles pratiques de l'entreprise et qui ont fait le lien entre les différentes imbrications des projets. En effet, lors de cette séance, pas moins de quatre projets concernaient les AVSC Franciliennes.

Après les réorganisations de l'activité par taille, par maille, par segment financier, après l'échec de GP Parc, voici venir **PARC** (*proximité et accompagnement de la relation client*).

Ce projet arrive au moment où l'activité Home se réduit du fait de la crise mais aussi du fait de la montée des offres Open (*ADSL et Fibre*) et du déploiement de la Fibre.

France Télécom à travers cette nouvelle réorganisation veut passer d'un type industriel à un modèle de type de service favorisant la responsabilité des acteurs de la relation client.

### L'organisation type s'établira comme suit :

N1	Bienvenue	Service	Prévenance/Conquête	Recouvrement
N2	Suivi de livraison	Gestion/Commande	Réclamations	
N3	N3 commande livraison multiservice, Qualité des Données, Vente à distance, Service National Consommateurs etc....			

FT nous a confirmé en séance que les N2 qui ne font pas d'appel n'en prendront pas.

Les N1 Reco feraient de la prise d'appel avec des temps de respirations. L'expression est jolie mais dépend fortement de la durée de la respiration.

Les élus CGT ont interpellé la Direction sur les dégâts des réorganisations ou restructurations antérieures. Les salariés des AVSC ont subi une, voire plusieurs restructurations ou réorganisations, qui ont laissé des blessures dont les séquelles se font encore sentir. Nous demandons qu'une attention particulière soit apportée à ces personnels.

À la demande des élus, la direction a accepté la **création d'une commission ad-hoc** composée des commissions Emploi-Métier et Formation et d'« experts » des AVSC désignés par les OS. Cette commission sera saisie pour analyser et éclairer des élus lors de la nouvelle présentation de ces points au Comité d'Établissement.

## **Info consult sur le projet de géographisation et accroissement des activités OPEN AVSC IFSE**

Encore un projet de plus. Le projet tel qu'il est présenté nous montre que la file Home va bientôt disparaître afin de privilégier OPEN. La concurrence est toujours présente et tous les moyens sont bons pour avoir des parts de marché supplémentaires. La stratégie de la direction est de mettre en avant toutes les offres OPEN pour contrecarrer ses concurrents.

Pour faire face à cette évolution d'activités il est prévu d'augmenter le nombre de conseillers ainsi que la sous-traitance.

Pour faire face au recrutement France Telecom fera appel aux volontaires ou les salariés seront-ils contraints à se positionner d'office sur ces postes ?

Les risques psychosociaux risquent de s'accroître à grande échelle.

Nous devons vraiment être très prudents pour le bien de nos collègues.



## Info consult sur les propositions d'emploi pour les salariés Clic to call Internet de l'AVSC ISE

On ne peut évoquer le contexte de la suppression de l'activité Clic to Call sur le site de Vaux le Pénil sans parler du projet GP Parc. En effet la suppression de cette activité s'inscrivait dans ce projet national.

Cette suppression d'activité était parfaitement connue dès le début du projet GP Parc, soit depuis plus de deux ans.

EMPLOI



Cela explique la politique de suppression massive d'emplois menée dans ce service ces deux dernières années : 7 mobilités en 2010, 8 mobilités en 2011 et 9 conseillers ayant émis des souhaits de mobilités. Sur 35 emplois dans ce service, 15 ont donc d'ores et déjà été supprimés. On a « claironné » que le service allait fermer.

Une autre facette de cette « politique » a été l'absence de recrutement tant en interne qu'en externe. Les difficultés de recrutement prétextées sont donc pour le moins étonnantes.

Aujourd'hui, l'abandon du projet GP Parc et son remplacement par le projet Parc, qui implique de toute façon l'arrêt de l'activité Clic To Call, permet de conserver l'activité home sur ce site, et de conserver la compétence, particulièrement pointue de ses conseillers. Elle serait même logique au vu de l'ouverture de l'activité open fibre sur notre agence.

La « taille critique » évoquée, « seulement » 17 conseillers, n'est évidemment pas un argument recevable. Ce n'est qu'une tentative dérisoire de trouver une piètre justification à ce projet. Les appels home et la gestion des conseillers de notre unité sont « mutualisés » dans le projet parc. C'est donc bien les effectifs de l'ensemble de l'agence qui compteront pour dimensionner la taille de notre futur parc clients. Ce projet n'est donc qu'une fermeture de site. Un autre site aurait tout aussi bien pu être fermé, celui de Viry Chatillon par exemple, et cela pour les mêmes raisons : « seulement » 24 conseillers...

Enfin, on ne peut accepter que moins de deux mois après les élections des représentants du personnel, une restructuration fasse disparaître un service où de nombreux représentants du personnel sont présents

IRP



Ainsi cette restructuration pourrait conduire à supprimer 10 mandats de représentants du personnel (*deux délégués du personnel titulaire, deux délégués du personnel suppléants, deux élus CE titulaires, deux délégués syndicaux, un élu CHSCT, un RS CHSCT*). Même si certains de ces mandats seront remplacés, ces suppressions aggraveront encore la difficulté pour les représentants restants à remplir les missions ; mais aussi, évidemment, difficultés accrues pour les salariés qui auront besoin de faire appel à un élu.

- Au vu des nombreuses conséquences et risques psycho-sociaux pour le personnel, comme pour les élus, changement de métier, perte financière, éloignement géographique très important pour les conseillers voulant conserver leur activité, allongement des temps de transports, etc...
- Au vu des arguments développés qui ne justifient en rien la fermeture du site.



**Les élus ont déposé une contre proposition remise au président du CE Jérôme BARRE ainsi que la pétition signée par les salariés du service concerné. Ce projet propose et demande le maintien de l'activité home dans le cadre de la mise en place de Parc.**

### Information consultation sur le projet d'organisation de l'AVSC OF (croissance du parc Fibre)

Depuis le 5 juillet 2011, l'AVSC OF prend en charge l'ensemble du parc des clients fibre de l'Île de France (*hors open fibre*).

Suite à l'accroissement en 2012 de l'activité fibre, l'AVSC souhaite organiser la montée en compétence sur la fibre, des salariés actuellement sur l'activité Home qui est en baisse.

L'Agence a besoin de recruter en interne pour renforcer ses équipes : 20 personnes au N1 et 20 au N2. Ces recrutements feraient diminuer la sous-traitance qui passerait de 50% à 30%.

Les conseillers traiteront à la fois Fibre et Home.

On demande aux conseillers d'être polyvalents sans contreparties.

On ne connaît pas la répartition des appels entre la file Home et Fibre. Il y a de forte chance de voir l'activité Home disparaître de l'Agence.

Nous constatons de plus en plus, et ce, sur toutes les unités (*même techniques*), des appels à la solidarité et à « l'apprentissage collectif » en fonction de la transformation des usages dans le domaine de la communication. Pour FT c'est un moyen de déployer son personnel à moindre coût et surtout sans aucune reconnaissance.

Pour la CGT la solidarité à la sauce FT s'appelle du tutorat. Or, le tutorat est encadré par des règles. La Direction s'est engagée à ouvrir des négociations sur ce sujet à l'AVSC. De plus nous risquons de voir l'activité du Home de plus en plus sous-traitée alors que nous avons toutes les compétences en interne pour la traiter.

**Ce projet fera l'objet d'un nouveau passage au Comité d'Établissement.**



## Information sur les perspectives d'évolution de l'implantation des boutiques de l'AD PP

A la demande des élus CGT du CE, la direction de la DO a décidé de présenter les perspectives d'implantation des boutiques FT au sein de l'ADPP.

L'« ambition » 2012-2013 de la Direction de l'ADPP est de fermer 5 boutiques en 2012, et d'ouvrir 2 boutiques courant 2013.

La direction justifie notamment les fermetures par le contexte économique et social, la crise financière et l'arrivée de Free, sans pouvoir cependant expliciter la pertinence économique de ces fermetures et l'impact qu'elles pourront avoir.

Sur les 5 fermetures annoncées la Direction projette le remplacement des boutiques FT par des boutiques Photo Services, dites plus rentables.

Rentables pour qui ?

Pour les clients ? Pour les salariés ou pour les actionnaires rentiers ?

Les salariés des boutiques P2S ne sont pas régis par la convention des télécommunications (CCNT) mais par celle du commerce. Leurs garanties, tant en matière salariale que dans le droit de représentation ou les conditions de travail sont bien moindres que celles des salariés des boutiques France Télécom. C'est là qu'il faut chercher la vraie raison de ces fermetures.

Comme nous l'avons dit depuis des années la cohabitation de 2 boutiques vendant les mêmes produits, du même opérateur, à quelques mètres de distance ne peut pas être une situation durable.

France Télécom abat ses cartes et révèle, tout en refusant, évidemment, de le reconnaître, que ses motivations sont strictement financières. Elle préfère des salariés moins payés, ayant moins de garanties sociales.

Une fois de plus pour garantir aux actionnaires leur rente, France Telecom fait le choix de baisser la masse salariale par le transfert des activités de ventes vers les autres réseaux de distribution à bas coût.

Les élus ne sont pas dupes, il se cache derrière cette action un vrai projet de réorganisation du réseau de distribution.

Cette politique va-t-elle se généraliser ? Quel sera le devenir de nos boutiques AFT ?

Pour quelles raisons coïncident deux réseaux, l'un rattaché à la maison mère et l'autre dit low-cost ?

Les élus attendront le schéma directeur de l'ADIDF Centre, qui devrait être présenté à un prochain CE, pour avoir une meilleure visibilité sur l'ensemble du territoire de l'Île de France.

Il appartiendra à la Direction de la DO de nous faire un bilan des fermetures avec l'impact sur le nombre de clients.

Pour sa part, la CGT agira avec les salariés des boutiques France Télécom comme avec ceux des boutiques « partenaires » pour que les droits sociaux et salariaux soient harmonisés, et même accrus pour tous.

## Fonctionnement du CE

### 1. Budgets prévisionnels :

4 projets étaient en présence. Le projet CGT a obtenu 4 voix, le projet CGC 2 voix, le projet FO 4 voix et le projet SUD+CFDT adopté par 11 voix. Notons que le projet présenté par FO était de toute façon inapplicable car il prévoyait 20% de reversement au CCUES alors que l'accord de gestion en vigueur impose 45%. Des négociations sont en cours mais ne concerneront au plus tôt que l'année 2013.

### 2. Commissions :

a. La commission ASC a été élue à l'unanimité, mais pour la Présidence, les élus CGT se sont abstenus. En effet la Présidence a été confiée à la CGC. Or, d'une part, nous ne partageons pas les valeurs portées par cette organisation, notamment lors des élections, valeurs individualistes contraires aux principes de solidarité qui nous animent ; et d'autre part, nous pensons que cette commission devrait être présidée par l'OS à laquelle les salariés ont accordé le plus leur confiance, en l'occurrence SUD.

b. Des sous commissions ont été votées (*Culture et Loisirs ; Vacances adultes ; Enfance ; Prestations sociales ; Sport ; Restauration*)

c. Une commission RPS a également été votée.

### 3. Composition du bureau :

Les postes de Secrétaire adjoint et de trésorier adjoint ont été pourvus. Le poste de secrétaire adjoint a été confié à FO et celui de trésorier adjoint à SUD. Le bureau est donc composé de 2 élus SUD, 1 CGT et 1 FO. La CFDT souhaite rentrer au bureau mais ne s'est pas portée candidate au poste de trésorier adjoint. Elle revendique un deuxième secrétaire adjoint. Cela supposerait que la Direction accepte d'abonder les moyens alloués au bureau. Le fera-t-elle ? La réponse est attendue avec intérêt...