



RÉUNION du Comité d'Etablissement DO Ile de France

CE du 28 Mars 2013

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 MONFORTE Norbert

Principaux points à l'ordre du jour :

- Expertise des comptes 2011 de la DO
- Projets CCO :
 - ▶ Parc mobile
 - ▶ Mutualisation des 2 CCO
- Projet ARC (DEF) sur la DO
- Activités T4

**Nous avons la douleur de vous faire part du décès de notre camarade
Jean Pierre JAFFEUX qui a été notre RS au CE pendant plusieurs années.
Nous perdons un camarade apprécié, aimé et respecté de tous.**

Déclaration préalable de la CGT (extraits)

La crise est plus que jamais le prétexte à la remise en cause des droits des travailleurs, tandis que les profits et dividendes restent exorbitants, que les milliardaires sont plus nombreux, que toutes les bourses affichent des progressions record. C'est bien dans cette logique que s'inscrit l'accord national interprofessionnel (ANI) du 11 janvier ; un accord d'une extrême gravité pour les droits des salariés.

Du négociateur du Medef qui affirme : « la France figurera désormais parmi les meilleures référence pour ce qui est de la flexisécurité », à Laurence Parisot qui parle d'un « accord potentiellement historique s'il est repris tel quel dans la loi », en passant par le Wall Street journal qui constate que « les employeurs français gagnent une nouvelle flexibilité du travail », le Patronat ne s'y trompe pas !

Cet accord est une attaque en règle contre le CDI. Il s'agit de flexibilisation renforcée au bénéfice du patronat, d'un accord de sécurisation de la délinquance patronale et de chantage à l'emploi. La CGT n'est pas seule à constater que cet accord transposé dans la loi conduirait à un formidable recul des droits des salariés. Ainsi le Syndicat de la Magistrature constate que ce texte « en facilitant les licenciements et réduisant considérablement le contrôle du juge sur l'exécution et la rupture de contrat de travail, constitue une grave régression pour les droits des salariés et une nouvelle source de précarité ».

D'aucuns peuvent penser que la concomitance entre certaines signatures et les nominations de quelques militants syndicaux à de hautes fonctions dans l'appareil d'Etat, n'est pas un hasard. Nous ne suivrons pas cette voie. Mais, la politique du « moins pire » n'est ni juste ni efficace. C'est pourquoi, nous invitons tous les syndicalistes à appeler les salariés à se mobiliser pour empêcher la transcription dans la loi ce texte. Dès le début du mois d'avril, au commencement de l'examen du texte au Parlement, une telle opportunité leur sera offerte.

La CGT, pour sa part, fera son possible pour empêcher qu'un accord scélérate devienne une loi scélérate. La mobilisation des salariés sera l'élément déterminant. Le Medef ne s'y trompe pas et fait pression sur les parlementaires. Par le passé, le grand patronat s'est illustré par sa collaboration avec les barbares, aujourd'hui il menace par la voix de sa Présidente qui déclare : « si l'équilibre de l'accord, si les différents éléments étaient abîmés, entachés, amoindris, nous dirions que ce n'est plus l'accord que nous avons signé, et nous mettrions ça suffisamment en cause pour que les investisseurs étrangers changent d'avis sur la France ».

A propos de cet accord, le gouvernement parle de « nouveau modèle économique et social » et après avoir agi, en arrière-plan, dans la négociation, il veut maintenant la transposition fidèle d'un accord minoritaire au nom du « respect des partenaires sociaux ». Quelle hypocrisie, quel cynisme !

Un sondage récent, montre que 65% des français pensent que cet accord est plus favorable aux patrons. Le gouvernement s'il poursuivait dans cette voie montrerait où vont ses préférences. Clairement pas à ceux qui l'ont élu ! Les salariés doivent répondre aux menaces du Medef et faire entendre leur voix, de façon massive, au gouvernement et aux parlementaires, avec la CGT et avec toutes les forces qui voudront bien se mobiliser pour défendre les droits des salariés.

A France Télécom aussi, la question de l'emploi est un enjeu majeur pour la pérennité et le développement du Groupe. Pourtant, la direction qui supprime 7000 emplois sur 3 ans s'inscrit pleinement dans une logique qui alimente la crise, et cela uniquement pour satisfaire l'appétit des actionnaires.

Les négociations salariales qui viennent de s'ouvrir en apportent une nouvelle démonstration. La direction argumente sur les difficultés concurrentielles et réglementaires du Groupe mais poursuit sa politique de rétribution des actionnaires avec des dividendes supérieurs aux bénéfices.

Bien sûr elle n'envisage pas l'augmentation du pouvoir d'achat du personnel. Les nouvelles baisses des primes d'intéressement et de participation nous confirment que nous avons besoin de mesures d'augmentation générale et de la mise en place d'un 13^{ème} mois pour tous qui contribuerait à amoindrir les inégalités injustifiées entre les salariés.

Depuis ce qu'il est convenu d'appeler la crise sociale, la communication de la direction, prétend que les choses vont bien maintenant. **Au contraire, nous affirmons que la vie est difficile au sein de l'entreprise et que les salariés souffrent.**

L'enquête récente menée par un cabinet indépendant le montre :

- 40% des salariés ont encore une santé psychique à risque, 61% ont un travail stressant et 64 % un travail fatigant.
- 48% des salariés considèrent recevoir des demandes contradictoires et cela est en augmentation par rapport à 2009.
- 89% du personnel considère que le travail devient de plus en plus exigeant.
- 53% des salariés considèrent qu'ils ne sont pas assez nombreux pour le travail à effectuer et 42% des managers estiment ne pas avoir les effectifs nécessaires pour les missions de leur unité. La charge de travail est excessive, et elle s'accroît avec les temps libérés.
- Pour 56% des salariés le SI ralentit énormément le travail.
- 40% des personnels considèrent que leur travail fait l'objet de contrôles répétitifs. C'est le retour à de vieilles méthodes.

Autant d'éléments qui placent à nouveau la direction dans la position du déni pour éviter la mise en place de toutes mesures de prévention. **Nous avons déjà eu l'occasion de le dire ici dans notre CE : les ingrédients qui ont contribué à la crise sociale sont toujours là, la DO n'est pas épargnée, et nous alertons à nouveau la direction : un salarié qui pleure à son travail, à cause de son travail est-ce une situation normale ? Votre responsabilité est entière, et toutes les mises en garde et alertes que la CGT, et d'autres OS, ont pu faire seront autant d'accusations sans appel si de nouveaux drames devaient allonger une liste déjà trop longue.**

Le refus des directions d'entendre les revendications alimente cette souffrance.

- Que dire du refus de la direction d'entendre les personnels des UI qui ne veulent pas des boitiers de géo localisation qui visent à surveiller les salariés, à faire la chasse au temps mort pour augmenter la productivité. Ou de l'isolement des techniciens qui n'ont même plus de réunions d'équipe.
- Que dire encore de la tentation de plus en plus fréquente de court-circuiter les IRP ? Ainsi en va-t-il au CCO. Organiser une pseudo négociation avec les DS pour tenter d'empêcher l'expertise votée unanimement par le CHSCT dissimule mal la volonté de museler le CHSCT. Constat sans équivoque, même si le retournement de certains élus CHSCT a permis à la direction de parvenir à ses fins. Soulignons que cette tentative n'est pas isolée et que la notion de groupe de travail, initiée à chaque réorganisation ou réaménagement, par les directions s'y apparente fortement.
- Que dire de l'UAT où on interdit à notre représentant de lire une déclaration préalable au CHSCT ? Partout les Organisations Syndicales, si elles le souhaitent, présentent des déclarations préalables. Dans les CE cela se fait, (*même si au début les directeurs ont tenté de s'y opposer*) ; lors des séances de négociations cela se fait ; également au CA de FT ; au CNSHSCT même on le fait. Donc pourquoi pas au CHSCT de l'UAT ?
- Que dire de l'AVSC ise où il faut l'intervention de l'inspection du travail pour qu'enfin sa direction envisage de se mettre en conformité avec la loi sur le décompte du temps de travail, problème pourtant soulevé à plusieurs reprises par nos élus. Vous-même Monsieur le Président en avez été informé ici même. Que dire donc d'un tel autisme ? Toujours à l'AE ise les problèmes se multiplient : on « conseille » aux apprentis de ne pas parler avec telle militante de la CGT ; ou encore on signale à la même militante qu'elle dérange quand elle parle avec les salariés. Ces atteintes au droit syndical, se doublent d'atteintes inadmissibles aux règles en matière d'accident du travail. Cette unité a souvent été, ici même, montrée du doigt, par la CGT, mais aussi par d'autres élus et pourtant ça continue.

Nous apprenons, de manière extérieure à la DO, que le site de Bercy va fermer. Que dire donc pour les salariés du CSE qu'on tient dans l'ignorance ? Sans même parler des IRP.

Contre la dégradation de la situation des collègues la CGT propose :

- De recruter. C'est possible : répartir autrement les richesses permettrait le recrutement de salariés, et donc le financement de la sécu et des retraites, et y compris rapporterait à l'Etat.
- D'augmenter les salaires ce qui permettrait évidemment, aux salariés de vivre décemment, mais aussi de pouvoir dépenser et faire tourner l'économie. Les NAO sont en cours, c'est une décision que la direction peut rapidement prendre.
- D'investir dans le réseau pour le développement de l'entreprise.
- D'élargir le nombre de promotions.
- De renforcer les droits des salariés et les prérogatives des IRP.

Projet de mutualisation des 2 CCO IdF

Pour ce 2^{ème} passage en CE, la Direction nous a fourni un « complément d'information » du projet de mutualisation. Elle a donné le nom des chefs de projet pôle et de leurs co-animateurs dans chaque pôle d'activité des 2 CCO (CCO Ivry et CCOS Paris).

Les chefs de projet pôle auront pour mission de « recenser les souhaits des salariés nécessaires à la mise en œuvre de l'organisation cible ». Le tout, bien sûr, sans aucune pression...Un chef de projet RH devra recevoir les salariés concernés pour recueillir leurs souhaits et les « accompagner ». Plus de 80 personnes sont concernées.

Malheureusement beaucoup de questions restent toujours sans réponses : nous n'avons pas de date sur la nouvelle organisation du futur CCO ; nous ne savons rien sur l'impact de ce projet sur les IRP... D'autre part, il faut signaler que les CHSCT des 2 CCO n'ont toujours pas été informés et consultés ! En fait, malgré les dénégations de la direction, ce projet ne vise qu'à accroître la productivité du personnel. Il s'accompagnera inévitablement de suppressions d'emplois et d'une augmentation de la charge de travail ; et donc de plus de stress pour l'ensemble du personnel. On retrouve là d'anciennes pratiques de France Télécom d'avant la crise sociale de 2009 ! La Direction aurait-elle envie de remettre le couvert ?

Projet parc mobile

Lors du CE du 21 février, le Président du CE de la DO IDF n'avait pas jugé utile d'informer les élus qu'une demande d'expertise indépendante pour évaluer les impacts de ce projet sur les conditions de travail et les RPS avait été demandée lors du CHSCT du 19 février du CCO IDF. Le 28 mars, il a cependant annoncé que les élus du CHSCT avaient finalement renoncé à cette expertise ; oubliant au passage de préciser que cet abandon avait été obtenu par la direction en échange de contreparties financières validées par un accord local signé par 3 OS (CFDT, CGC, FO). **Pour sa part, la CGT a rejeté ce chantage scandaleux car, même pour 30 deniers, la santé des salariés n'est pas à vendre !** Malgré la garantie de commissions de suivi dans chaque CCO, l'avis rendu par les élus a été négatif : contre 15 voix (CGT, FO et SUD) et 6 abstentions (CFDT et CGC).

Adaptation de l'Accueil Relation Client (ARC) au sein de la Direction Entreprise France (DEF).

L'ARC est un projet national qui est passé une première fois au CCUES le 27/03/2013.

Ce projet est une grosse réorganisation des services du marché entreprise qui aura des conséquences plus ou moins bénéfiques pour le client (*un seul interlocuteur pour l'internet le fixe ou le mobile, mais aussi un possible changement de portefeuille*).

Ce projet aura d'énormes conséquences sur les salariés : changement de rattachement, de managers, changement de bureau, d'équipe, nouvelles compétences à acquérir dans un monde quasi inconnu, nouvelles applications informatiques etc.

La CGT a demandé :

- le maintien des horaires et des accords OARTT
- la consultation du CHSCT en tant que tel, et pas simplement de quelques uns de ses membres
- le remplacement de tous les départs
- la pérennité du site de Poncelet
- un budget dédié ARC pour des primes, et un important volet promotion
- un calendrier de formations complet et préalable au déploiement du projet
- que l'accroissement des compétences et des qualifications entraînent une promotion
- des embauches en nombre suffisant, pour le remplacement des départs, en tenant compte de la pyramide des âges, de l'accord seniors, des rapports Technologia et Sécafi, pour assurer de bonnes conditions de travail et un service de qualité

Ce projet fera l'objet d'une nouvelle présentation lors d'un prochain CE.

Analyse du compte 2011 de la DO IdF et perspectives 2012.

En mars 2012, c'est suite à une proposition de la CGT que le CE a voté la création d'une commission économique au sens du code du travail et qu'en Juillet 2012 les élus ont voté le principe d'une expertise économique des comptes de la DO. Si, suite à la contestation de la direction, la commission économique a été annulée par la voie judiciaire, l'expertise a néanmoins continué, menée par le cabinet APEX.

Malgré les difficultés (*il a fallu que les élus interviennent auprès de la Direction pour que le Directeur impose à quelques DUO récalcitrants de communiquer les données utiles au cabinet*), l'expertise a été menée à son terme.

Performance commerciale :

En Ile de France l'avantage de FREE sur le marché ADSL marquée par le succès de la FREE REVOLUTION est net.

Le parc client ORANGE IdF haut débit fixe ne connaît plus de progression depuis le début de 2011 contrairement aux autres DO et ce malgré le déploiement de la fibre optique. Le RTC lui continue à décroître.

La part de marché mobile en 2011 pour Orange est faible par rapport au national. Début 2012 l'impact de Free Mobile a été particulièrement fort sur l'IdF. Les offres Open et Sosh ne compensent pas le recul des forfaits traditionnels. Au niveau national le parc mobile augmente au T3 2012 mais pas encore en IdF.

Dans ce contexte, les AD (*Agences Distribution*) apparaissent comme un atout face à la concurrence du modèle low cost de Free. La majorité des offres Open se font en boutique et la satisfaction client est meilleure par rapport aux autres canaux de vente. Les ventes haut de marché résistent mieux en boutique. Il est donc dommageable pour nos clients de fermer nos boutiques.

Le déploiement du FTTH renforce les offres Open.

L'amélioration de la satisfaction client permet de stabiliser et de développer le parc DO sur les offres Open Fibre.

Performance économique et aspect RH :

La DO est considérée comme un centre de coûts. La principale réduction est portée par les charges en personnel et dans une moindre mesure par les charges immobilières et de sous-traitance. Les UI, les AVSC et les CCO sont les principales contributrices à la réduction des charges.

Le contrôle des investissements est un élément de contribution au cash-flow. Les conséquences sont une forte diminution des travaux neufs Boucle Locale et un recul sensible de la modernisation des réseaux.

La réduction des coûts passe aussi par les actions CHRYSALID. Si celles-ci sont portées par les Directions nationales, notre DO y contribue par des actions spécifiques comme les travaux partagés entre unités et l'amélioration du parcours client.

La GPEC (*Gestion Prévisionnelle de l'emploi et des compétences*) permet d'identifier les besoins en compétences suite aux différents départs et d'identifier les risques de tensions sur les métiers du périmètre de la DO. Il est temps que ces données soient mises à jour en intégrant les effets du nouvel accord TPS.

Performances Opérationnelles :

Diminution des interventions techniques tant en SAV qu'en production excepté en raccordement Fibre.

Net renforcement de la sous-traitance sur l'ensemble des UI du fait du déploiement de la Fibre. Mais aussi nette diminution de la sous-traitance sur les activités Boucle Locale du fait du maintien de la Force Au Travail (FAT) en interne.

Les indicateurs opérationnels suivis en UI progressent excepté le TREIN SAV (taux de ré intervention) suite aux demandes des opérateurs tiers.

Concernant la relation client (les plateaux UAT, 1014, CCO) en mode flux, ce sont les capacités de traitement (FAT) qui déterminent l'activité. Les baisses d'activité sont donc générées par la baisse des effectifs contrairement au discours inverse et récurrent des directions.

Pour l'UAT le passage en parc a mis en évidence une baisse des volumes traditionnels mais une augmentation sur les nouveaux usages (Open et FTTH) ; nouveaux usages fortement sous-traités. Il suffirait d'un peu de reconnaissance et de promotions, donc un véritable accompagnement, pour réaliser l'activité en interne. Cette même problématique se retrouve en AVSC avec convergence.

Au-delà des éléments purement factuels¹, soulignons quelques enseignements de cette expertise :

- Si les unités ont fini par jouer le jeu et communiquer leurs éléments économiques chiffrés, la DO refuse de fournir les mêmes données pour les AE. Bizarre, vous avez dit bizarre... ! De même, nous n'obtenons toujours pas, malgré nos demandes constantes, les chiffres par unité.
- Les boutiques sont le meilleur vecteur de résistance à la concurrence. La politique de fermeture suivie par FT devrait être réexaminée à l'aune de cet éclairage.
- La direction ment, souvent, en affirmant qu'elle adapte les effectifs aux flux alors qu'en réalité, c'est l'inverse. Elle navigue entre la sous-traitance et les flux pour réduire à sa guise la masse salariale (pour satisfaire les actionnaires).
- La DO est considérée, donc gérée, comme un centre de coûts : l'objectif étant bien évidemment de réduire ces coûts. Cette réduction s'obtient pour la plus grande part en réduisant les « charges » de personnel. Donc, en limitant au maximum les promotions, en réduisant autant que possible la masse salariale (voir diminution de la participation et de l'intéressement) et bien sûr en réduisant le plus possible les emplois.
- Finalement, comme ne cesse de le dénoncer la CGT, FT utilise bien les salariés comme une variable d'ajustement.

¹ Les collègues qui le désirent peuvent contacter les élus CGT au CE pour obtenir, l'intégralité de l'expertise.

Bilan marché et activité T4 DO IDF

Même tendance au T4 qu'au T3. Malgré une petite note d'optimisme due à l'amélioration des offres Sosh et Open, les résultats franciliens sont en dessous des résultats nationaux. La modification des forfaits Sosh redonne un coup de fouet à cette offre. Mais, cette offre dite « low coast » attire aussi une clientèle à fort pouvoir d'achat.

Le parc HD et THD termine 2012 en progression grâce à l'augmentation du parc Fibre (+37000 clients), contrairement à l'ADSL qui décroît depuis janvier (moins 7315 clients sur novembre et décembre !). Cette diminution du parc ADSL Orange IDF alors que le marché global XDSL augmente au niveau national montre notre difficulté à conquérir de nouveaux clients. FTTH ne compense que partiellement cette perte de parts de marché ; donc la part de marché haut débit risque de baisser encore sans un changement de stratégie fort

En AD le T4 voit une augmentation globale des flux de 20% sur les deux AD par rapport au T3 mais en diminution de 3% par rapport au T4 2011. Sur l'année 2012 la baisse des fréquentation se poursuit dans les AD. L'ensemble des KPI Valo et Volume sont tenus ce trimestre. Le Haut de marché reste difficile, l'objectif de vente fibre en AD n'est pas atteint mais les boutiques du réseau exclusif restent le pourvoyeur principal des ventes fibres. L'entreprise devrait réfléchir à ce phénomène avant de continuer à fermer des boutiques.

Baisse aussi des flux en centre d'appel avec sur les CCO un delta de -5,3% par rapport au T4 2011 et de -3% par rapport au T3 2012. Une situation différente entre le CCO IDF ou les flux d'appel baissent de 23% par rapport au T3 et par contre le CCOS Paris voit ses appels augmenter de 14% sur la même période. Les résultats des CCO restent bons sur la période sauf sur la fidélisation ou les objectifs ne sont pas atteints.

Sur les AVSC, la baisse des appels continue, même si le passage en PARC ne permet pas de faire une analyse fine des données avec des appels non identifiables qui viennent polluer les résultats notamment sur l'AVSC ISE à hauteur de 13%.

Au niveau de l'UAT les résultats sont à l'objectif.

La production en UI pour les volumes d'activité production GP sont atteints à 103% avec un coût inférieur de 3% au budget ; par contre l'objectif des SIG est à 89% avec un budget en augmentation de 4% du à des vols de câbles. On note que l'activité entreprise en UI continue de baisser avec une dégradation de -3% de la performance collective. L'ensemble des délais sont tenus au T4 sauf le TRRC SAV Retail à 2% et le TRGR WS 4h à -1%. Le CAPRESTIC est atteint sur les 5 UIs avec un R/O 103,8%.

L'UIA présente de bons résultats sauf sur la satisfaction client ; on note que le volume de production continue de baisser de l'ordre de 10% par rapport au T3.

Le CSE a lui aussi de très bons résultats au T4 avec un business à 138,4%, dans la lignée des trimestres antérieurs.

Pour le domaine Entreprise, les documents concernant le business ne nous ont été donnés que jusqu'à fin novembre et commentés en séance par un représentant des AE. Nous souhaitons qu'une telle situation ne soit qu'accidentelle et surtout ne se reproduise pas.

La concurrence très agressive sur le marché des télécoms associée au ralentissement des décisions des clients affectent les résultats en termes de CA de nos AE Franciliennes. Si la performance est bonne sur le Haut de Marché Marchand et stable sur le Secteur Public/Éducation/Santé (SPES), la situation est plus difficile sur le Milieu de Marché Marchand. Sur les 3 AE, le CAS est atteint au T4 à 105%. La satisfaction Client reste en dessous de l'objectif.

L'analyse des comptes de la DO (voir plus haut) éclaire l'activité sur la DO. Il y a besoin de poursuivre et prolonger cette analyse.