



RÉUNION du Comité d'Etablissement DO Ile de France

CE des 30 et 31 Mai 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 :

- Rapport GPEC (info consult)
- Parcours achat fibre (info)
- OPEN AVSC ise (info consult)
- Mutualisation des 2 CCO (info consult)
- Assistance fibre à Montigny (info consult)
- Rapport activité T1 2013 (info)
- Panorama des Uls (info)
- ASC : Billetterie et coup de pouce culture.

Déclaration préalable de la CGT (Extraits)

Monsieur Stéphane Richard, notre PDG, vient d'être mis en examen pour « *escroquerie en bande organisée* ». Grâce au soutien du CA, et notamment de l'État, il demeure, malgré ses déboires judiciaires, à la tête de notre entreprise.

La CGT s'est abstenue lors du vote au CA sur le maintien de ses fonctions. En effet, nous sommes pour respecter la présomption d'innocence, et mise en examen ne signifiant pas culpabilité, que la justice fasse son travail.

Pour autant, concernant la stratégie qu'il a mise en œuvre au sein du Groupe, la CGT réaffirme qu'elle conteste cette stratégie.

Depuis la privatisation, les PDG se succèdent et la politique visant à distribuer plus de dividendes que le bénéfice net (1,1 milliard en 2012 pour 4,2 milliards de dividendes), en faisant des salariés, des investissements et de la R&D la variable d'ajustement, perdure. C'est cette même politique qui a conduit à la crise sociale de 2009. C'est elle qui, pour maintenir un haut niveau de cash flow, et verser des milliards en dividendes aux actionnaires, organise la suppression de 7000 emplois dans 2 ans, et 30000 d'ici 2020, et fait revenir en force les restructurations et pressions dans les services.

Les médias ont voulu faire croire qu'il existait une sorte d'union sacrée autour du PDG, n'hésitant pas à modifier les propos des certains interviewés, allant même jusqu'à ignorer les communiqués de presse de la CGT qui exprimaient sa position, démentaient tout soutien et réaffirmaient ses exigences.

Par ailleurs : au-delà de tel syndicaliste « *illuminé* » qui s'est répandu en courbettes devant des micros on ne peut plus complaisants, au-delà des étranges initiatives de pétition de soutien à Stéphane Richard qui ont circulé, le soutien au PDG exprimé par certaines organisations syndicales nous interroge ; notamment les mérites de la stratégie qu'il met en œuvre, l'appel à la mobilisation pour son maintien.

Le désaccord profond que nous avons, c'est justement la stratégie et la politique qu'il met en œuvre à France Télécom !

Pour la CGT, la seule union sacrée possible, et nécessaire, est celle autour de la défense des intérêts des salariés et du droit à la communication.

En fait, le « *mérite* » de l'apaisement suite à la crise sociale revient aux 10000 recrutements. Recrutements acquis grâce au rapport de force et aux luttes des personnels.

Pour sa part, la CGT est mobilisée d'abord pour l'avenir du personnel, pas celui du PDG. Mr Richard n'est pas notre collègue. La défense des intérêts des salariés n'est pas la défense de leur PDG. C'est un Patron, donc, probablement est-il le collègue de Mr Tapie, mais certainement pas celui des salariés.

Les salariés de France Télécom ne verront pas changer leur vie au travail si demain Mr Richard devait être remplacé par Mr X ou Mme Y. La seule garantie que leurs conditions de travail cessent de se dégrader, voire s'améliorent repose dans leurs luttes contre la logique délétère qui préside aux destinées de notre entreprise.

Malgré la propagande honteuse, le sort de Monsieur Richard importe peu aux salariés et à la CGT. En revanche, la CGT est très attentive au sort des salariés.

Par exemple, les collègues des boutiques qui sont systématiquement suspects en cas de litige avec un client. Systématiquement soupçonnés d'être en tort, systématiquement abandonnés à leur sort lorsque la police juge utile de les mettre en garde à vue. Parions que lors de sa garde à vue, Stéphane Richard aura pu bénéficier, lui, d'un avocat autre que commis d'office. Nous sommes pour le respect de la présomption d'innocence ; pour tous ! Mais, à la différence de ce qui se pratique sur notre DO, nous sommes, nous, pour son respect y compris pour les salariés.

Nous sommes donc scandalisés que la direction n'ait toujours pas convoqué un CHSCT extraordinaire suite à l'agression de la boutique Rennes ! Nous sommes scandalisés que la direction ne porte pas plainte aux côtés de la salariée, qu'elle ne se constitue pas même partie civile pour lui apporter son soutien ! Nous sommes scandalisés que lors de litiges avec des clients la direction refuse de soutenir ses salariés, les laissant se débrouiller seuls face aux arcanes policiers et judiciaires.

Donc, nous redemandons que la question des agressions en boutique les moyens de les prévenir et d'y répondre soit inscrite à l'ordre du jour du CE d'août.

Panorama des UI

Le but de ce panorama était « donner le sens et la vision des actions et réflexions conduites par les UI »

Donc des objectifs :

- « *Développer notre culture de service* » : Doit-on comprendre service comme service public ? Ou comme une opposition avec industriel ? (*c'est-à-dire qui développe et construit lui-même ses réseaux*).
- « *Préparer la transition du cuivre vers la fibre dans le cadre de notre GPEC* » : Il y a aujourd'hui 100000 abonnés sur la fibre et 30 millions de lignes fixe en cuivre. Les délais pour déployer un réseau FTTH sur l'ensemble du territoire, pour muter 30 millions de lignes, sont très importants, vu le niveau d'investissement des différents opérateurs, même dans les zones denses ; il faudra plusieurs dizaines d'années pour la fin du réseau cuivre. Nous n'avons pas l'habitude de voir FT si prévoyant, FT anticipe pour dans 30 ans !! Outre que nous ne partageons pas l'idée de la « *fin programmée du cuivre* », nous pensons qu'en fait, en « *prévoyant* » la fin du cuivre, la direction tente de justifier les suppressions d'emplois prévus dans la GPEC (- 1286 prévus sur 3 ans).
- « *Gagner en efficacité opérationnelle* » : Exemple le fonctionnement par plaque (*la DO*) « *en supra UI* » pour les activités « *non adhérentes* » = encore des mutualisations qui vont supprimer des emplois.
- « *Etre différenciant pour nos clients* » : Avec moins de boutiques FT, moins de salariés sur les plateaux, moins de techniciens face au client la direction n'a pas su nous expliquer comment « *être différenciant* » !!

En fait ce dossier pose une question : comment gérer la pénurie d'effectifs ? Comment faire le même travail avec moins de monde ?

Les réponses de la direction sont : polyvalence, mutualisation, sous-traitance, abandon d'activités, flicage.

Des réponses qui sont aux antipodes des besoins, tant des salariés que des clients. Mais qui correspondent à la logique de la politique en faveur des actionnaires menée par la direction.

Pour la CGT relever les défis futurs impose : le remplacement des départs en retraite et en TPS, l'embauche des alternants et précaires, la réinternalisation des activités sous-traitées, l'embauche des salariés sous-traitants qui le souhaitent, la création d'un réseau FTTH sur l'ensemble du territoire, l'amélioration des conditions de travail et l'augmentation des salaires.

Amélioration du parcours achat Fibre

La CGT depuis des années insiste sur l'importance du déploiement du réseau fibre optique et demande que Orange investisse de manière conséquente afin de remplacer un réseau cuivre à partir duquel il sera difficile de développer des améliorations techniques (*augmentation du débit ADSL*) pour l'accès à l'internet à la VOIP et à la télévision. Seule la fibre optique permettra cette évolution, le développement de nouveaux contenus, et la reconquête des parts de marché sur le très haut débit en garantissant les emplois de demain.

Le bilan DO est affligeant : présence de la fibre d'orange dans 150 villes en IDF, 1 million de logement commercialisables mais seulement 100000 clients raccordés fin mars 2013 ; et seulement 30% des commandes fibre sont raccordées « *bonnes du premier coup* ». Les « *KO* » génèrent un travail supplémentaire pour les équipes de production et du back office qui ne sont pas aidées par le SI où les informations sont dispersées dans une multitude d'applications.

Tout cela ayant pour conséquences un taux de rétractation élevé d'environ 22% et un taux de réclamations de 25% dont le traitement est souvent long et compliqué.

Pour la CGT c'est l'échec d'un choix stratégique d'organisation verticale du travail recherchant des résultats à cours termes. Ce système a pu faire illusion tant que l'on s'appuyait sur un réseau existant fiable et pouvant s'adapter au haut débit. Or avec l'arrivée du très haut débit, la construction d'un nouveau réseau fibre optique, l'organisation tayloriste du travail montre ses limites.

La DO IDF fait un constat des difficultés rencontrées mais nous propose de poser quelques rustines ici ou là sans remettre en cause son organisation du travail.

Nous ne doutons pas de la sincérité et de l'envie de résoudre les dysfonctionnements mais nous émettons des réserves sur la réelle efficacité des axes d'améliorations envisagés dans un contexte de baisse d'effectifs dans l'ensemble des métiers concernés, voir la GPEC.

La DO IDF nous propose de faire un point d'étape de sa démarche en fin d'année 2013 en CE. Pour la CGT il est urgent que l'ensemble des salariés s'emparent du sujet, c'est leur avenir qui est en jeu.

Projet d'accroissement des activités OPEN de l'AVSC IFSE

Suite au précédent CE, l'AVSC a communiqué auprès des salariés, mais pas comme nous le souhaitions, mais avec un discours bloqué et obtus.

Le chef de département 1014 qui devient chef de département à partir du 1er Juillet 2013 a « *oublié* » Toutes les préconisations évoquées lors du CE. Ainsi, par exemple, pour les salariés à moins de trois ans de la retraite. Ils sont protégés de toute obligation de changement par un accord national, pourtant, la communication qui leur a été faite prétendait qu'ils n'avaient pas le choix et devaient suivre l'activité !!!

La ligne hiérarchique réclame la confiance, mais quelle confiance les salariés pourraient-ils bien accorder devant de telles pressions ?

Le mal être général généré par ce genre de « *communication* » se transforme rapidement en souffrance en raison de la volonté de la direction de profiter de la période de vacances pour, à nouveau, effectuer des restructurations, changements d'horaires et d'équipe.

La CGT étant intervenue à plusieurs reprises, des réunions par petit groupe (*plutôt qu'individuelles*) ont été organisées, mais peu de changement dans la communication, toujours le même discours de « *dictateur* ».

Ce n'est pas la première fois que la CGT dénonce les dérives autoritaires de certains managers de cette unité. Profitant de la présence du Directeur de l'AVSC au CE, nous avons réitéré nos alertes. Il s'est donc engagé à intervenir personnellement dès le début juillet auprès des salariés. Nous restons cependant vigilants, notamment pour les salariés qui ne pourront pas suivre l'activité : la direction ne sait toujours pas « *où les mettre* ».

Par ailleurs, autre « *dérive* » de communication : certaines infos circulent selon lesquelles les syndicats auraient donné leur accord pour cet énième changement d'activité vers OPEN. En tout cas, ce n'est pas le cas de la CGT !

Néanmoins, une prime est en cours de négociation auprès des Organisations Syndicales pour tous les salariés conseillers et soutiens allant vers l'activité OPEN. Il y aura aussi une PVV garantie sur une période de 6 mois. La CGT propose aux personnels d'agir pour que cette prime soit la plus haute possible, que la PVV soit garantie plus longtemps, et que les RPS soient pris en compte.

Le projet de la direction n'a reçu aucun soutien des élus. 8 voix contre (CGT et FO) et 13 abstentions (SUD, CFTD et CGC).

Projet de mutualisation des deux CCO

Pour ce dernier passage du projet, nous avons du, à nouveau, constater l'absence de réponses à nos questions.

Il n'y a rien dans le dossier, qui explique économiquement ce projet. Pas d'éléments chiffrés à part la baisse de 7,4 % des effectifs.

Bien que le maintien des 2 sites soit assuré, il n'y a aucune information sur leur pérennité et le refus de la direction de communiquer au moins une idée de la durée de cette pérennité, continue à alimenter l'inquiétude.

Il est indiqué qu'il serait souhaitable de mener une réflexion sur l'organisation de l'activité mise en place au 1er juillet, lorsque la PVC sera généralisé ; ceci signifie donc clairement que cette organisation n'aura que 6 mois d'existence environ.

Toujours rien en matière de prévention, notamment primaire, des RPS

Pas de budget complémentaire pour les promotions qui résulteraient de la montée en compétences dans le cadre de ce projet.

Aucun élu n'a approuvé ce projet. Contre 14 voix (CGT, CFDT, FO et CGC), 7 abstentions (SUD).

Prise en charge de l'activité assistance technique fibre par le plateau de Montigny (UAT)

Le projet a été représenté en CE sans nouvelle réponse aux revendications des salariés sur la prime de changement d'activité : pour la direction c'est toujours de l'assistance technique.

Les représentants du personnel sont écartés du suivi RPS (pas de vote au CHSCT) et, cerise sur le gâteau, FT veut instaurer une « charte de bonne conduite » sans même consulter les IRP. L'objectif est double, d'une part associer les salariés à leur propre exploitation, et d'autre part museler les IRP ! La CGT a dénoncé la décision unilatérale de changement d'activité sur le site Montigny (une pétition du personnel a été remise en séance).

Devant ces manœuvres manipulatoires, la CGT s'est évidemment prononcée contre le projet. Elle a été suivie par FO et SUD. La CFDT et la CGC se sont abstenues. La direction n'a reçu aucun vote favorable.

Bilan marché et activité T1 2013 DO IDF

Même tendance au T1 2013 qu'au T4 2012. Malgré une croissance des offres Sosh (+75000 clients) et Open (+38700 clients), 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 et fait diminuer le chiffre d'affaire. Le parc mobile de la DO IDF a perdu 46000 clients, il atteint à la fin du trimestre 2,158 millions de clients.

Le parc HD et THD décroît au T1 (-722 clients) pour atteindre un parc de 1,259 million de clients. Le parc Fibre continue à croître avec un R/O ventes à 106% mais à un rythme inférieur au national, contrairement à l'ADSL qui décroît depuis janvier. 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 ; donc la part de marché haut débit risque de baisser encore sans un changement de stratégie fort de la DO IdF. La situation pourrait continuer à se dégrader si le retard pris sur les immeubles raccordables et les accords syndics ne sont pas régularisés rapidement

En AD après une augmentation globale des flux de 20% au T4 2012 sur les deux AD, celui-ci décroît de 7,8% sur le T1 2013. Les Kpi Valo et Volume sont à 102 et 103%. Par contre trois difficultés persistent : les résultats du HdM ainsi que l'acquisition et la montée en valeur Home. Affaire à suivre.

En 1 an le CCOS Paris enregistre une chute des appels de 13,25% et le CCO IDF de 33,9%. Les résultats des CCO restent bons sur la période sur la fidélisation mobile qui atteint 118% au CCOS Paris et 108% au CCO IDF et sur les Let's Go avec des résultats hors normes (375% au CCOS Paris et 298% au CCO IDF) sans réelle explication. A contrario, l'acquisition HD OPEN est en dessous de l'objectif à 74% au CCOS Paris et 83% au CCO IDF.

Sur les 2 AVSC, la baisse des appels continue (-38,8% sur un an). L'AVSC OF est plus en difficulté ce trimestre avec seulement 3 Kpi tenus sur 10 (acquisition mobile, rétention et repositionnement HD). L'AVSC ISE avec 5 Kpi tenus est en meilleure posture tout en étant en retard sur l'Option Home, le divertissement, la facture sur le Net et le service.

Les résultats de l'UAT ont été perturbés par l'arrivée de la Livebox Play et de nombreux bugs qui ont détérioré le taux d'appel (99%) et le taux de réitération (24%). Malgré cela, le CNPS reste correct. Cotés chiffre d'affaires, les prestations ADOM ADIS sont au dessus de l'objectif à 106% sur le trimestre.

En UI, les délais de rétablissement sont bons mais le taux de ré-intervention sur la production et sur le SAV reste important depuis le mois de janvier. Le volume d'activité est en baisse constante : sur un an -13% en production et -9% en SAV. Sur le domaine entreprise même tendance ou les heures produites sont 16% en dessous du budget initial.

L'UIA présente de bons résultats avec la quasi-totalité des indicateurs au vert ; on note une difficulté, la baisse de l'activité managée et intégrée avec -8% d'heures vendues par rapport à 2012.

Le CSE a lui aussi de très bons résultats au T1 avec un R/O à 128 %, dans la lignée des trimestres antérieurs.

Pour le domaine Entreprise, la concurrence très agressive, associée au ralentissement des décisions des clients affectent les résultats en termes de CA des AE Franciliennes. Globalement elles réalisent un bon résultat sur le CAS avec un R/O à 102%. Par contre le chiffre d'affaire chute plus fortement en IDF avec -6,1% en R/R vs 5,1% au national.

Rapport GPEC 2013-2015

Le rapport GPEC (*Gestion Prévisionnelles des Emplois et des Compétences*) devrait permettre d'avoir une vision de l'avenir des métiers dans les 8 bassins d'emplois de la DO IDF.

En fait le bassin Paris/1^{ère} couronne regroupe 70% des effectifs, et les autres sont beaucoup plus petits (*exemple Essonne ouest : 176 salariés*) ce qui rend impossible une utilisation géographique des données.

2011/2012 :

Le comparatif 2011/2012 montre les mêmes tendances que les années précédentes : une baisse de 2,7% des effectifs en exécution (B, C, D) ; une hausse de 9,6% des effectifs cadres et cadres sup (E,F,G) ; une baisse de 4,3% des effectifs TIC (*technicien d'intervention*) ; une baisse de 11,4% des effectifs services clients (*plateaux*). A la question de la CGT sur la hausse de 10% de la catégorie cadres alors que toutes les catégories d'exécutions diminuent, la direction n'apporte pas d'explication.



Perspectives 2013-2015 :

1500 ETP (*équivalent temps plein*) vont quitter FT avant la fin 2015, c'est 15% des ETP au 31/12/12. Dans la même période la DO prévoit d'embaucher 214 salariés. Le solde est donc largement négatif : **moins 1286 ETP en 3 ans !** Comme les années précédentes c'est surtout l'exécution qui sera touchée.

La lecture de la décroissance des effectifs à la DO IDF sur 3 ans a le mérite de montrer l'ampleur des dégâts. Sous couvert de baisse d'activité et de morosité du marché engendré par la crise économique, FT reprend sa casse systématique de l'emploi. Pour la direction, l'évolution démographique semble être une formidable opportunité pour continuer « *proprement* » une tâche que la crise sociale à FT avait seulement interrompue.

Cette casse qui avait été mise entre parenthèses pour cause de crise sociale revient sur le devant de la scène. C'est la catégorie C qui en paye le plus lourd tribut.

Le technique, fer de lance de l'entreprise, est le domaine le plus touché par cette casse à travers la famille de l'intervention client et réseau.

FT va donc continuer cette politique suicidaire, faire de FT une entreprise sans exécution, où l'activité est massivement sous-traitée, une entreprise de « *cols blancs* ». Au mieux serait gardé un niveau expertise sans que l'on sache très bien à quoi cela correspond.

Dans beaucoup de services la baisse de l'activité est organisée par la direction (*UAT, PABX, Entreprise...*) pour faire accepter la baisse des effectifs, la polyvalence, le flicage... La polyvalence, l'entraide c'est la seule réponse de notre DO aux sous effectifs, dans les boutiques c'est conseiller technique/vendeur, pour les techniciens c'est un technicien qui fera aussi bien la boucle locale que le grand public ou l'entreprise. Aucun élu n'a voté pour ce rapport : 19 contre (*CGT, SUD, CFDT et FO*), 2 abstentions (*CGC*).

ASC :

Portail billetterie :

Les élu(e)s du CE ont voté la mise en place d'un « *portail billetterie* » sur notre CE. Le prestataire France Billet (*groupe FNAC*) a été retenu. Ce portail vous permettra de bénéficier directement des offres à prix CE sur une sélection de spectacles, parcs et expositions. Vous pourrez commander et payer directement sur le site. Vous aurez aussi la possibilité de régler vos achats avec la carte « *scène et sortie* » (*disponible sur le compte individuel*) ce qui vous offre la possibilité de vous rendre au spectacle de votre choix sans déboursier le moindre euro.



Coup de pouce culture :

A l'occasion de la mise en service de ce nouveau portail les élu(e)s ont aussi décidé d'un « *coup de pouce* » à la culture. Dès lors que l'ouvrant droit aura crédité sa carte « *scène et sortie* » de 30€, il bénéficiera d'un abondement de 15€. Ce coup de pouce valable du 1 au 30 septembre 2013 est limité à 2 cartes par ouvrants droits.

Votes des élu(e)s :

- Pour la mise en place du portail billetterie : 12 Pour (*CGT, CFDT et FO*) et 9 Contre (*SUD et CGC*)
- Pour le coup de pouce à la culture : 12 Pour (*CGT, CFDT et FO*) et 9 Contre (*SUD et CGC*)

Bons spectacles !