



RÉUNION du Comité d'Etablissement DO Ile de France

CE du 20 Mars 2014

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 :

- Informations/consultations sur :
 - ▶ Ouverture d'une boutique à Villeneuve la Garenne
 - ▶ Fermeture d'une boutique à saint Brice
- ASC : (*spectacle de fin d'année, heureux évènement, cadeaux enfants*)
- Projet « *Delivery Entreprises* » (*Information*)
- Déménagement des équipes du CSE de Bercy vers Raspail (*Information/consultation*)
- Bilan T4 2013 (*information*)

Déclaration préalable de la CGT (extraits)

Avons-nous assisté le 5 mars dernier à la naissance d'une nouvelle confrérie ? En tout cas, force est de constater que les mêmes Organisations Syndicales qui avaient déjà aidé le patronat à obtenir la sécurisation des licenciements, grâce à l'accord scélérat de janvier 2013, récidivent, un an plus tard, en aidant le MEDEF à obtenir toujours plus. Cette fois ce sont 30 milliards d'€ supplémentaires d'exonérations de cotisations.

8 siècles avant notre ère, Homère notait que « *qui se ressemble s'assemble* ». Doit-on appliquer cet adage à de telles connivences ? En tout cas, le terme de collaboration de classes s'impose !

Passé au départ entre deux Présidents, celui du MEDEF et celui de la République, sans qu'on sache lequel est le véritable pilote tant cet arrangement sert les intérêts des capitalistes, ce pacte attaque frontalement notre protection sociale en transférant les cotisations patronales de la branche famille de la Sécurité Sociale vers l'impôt. Il casse les principes mêmes du pacte social français : la solidarité et le financement de la protection sociale par le travail !

Ces nouveaux et sempiternels cadeaux au Patronat, iront, évidemment, alimenter les dividendes, la spéculation et travailleront finalement contre l'emploi. Il ne s'agit pas d'aider les entreprises, mais bien les patrons et particulièrement les plus gros !

Certes, officiellement, ces nouveaux allègements pour les entreprises serviront à créer de l'emploi grâce à cette baisse du « *coût du travail* ». Mensonge ! Ça fait vingt ans qu'on le fait et ça ne fonctionne pas ! Cette thèse matraquée jusqu'à l'écoeurement par tous les soi disant-experts et autres commentateurs –*probablement très bien payés pour les services rendus*– est en fait une supercherie. Car, pour créer des emplois il faut une véritable augmentation des salaires. Tout le monde le sait, et c'est évident. Pour consommer plus il faut de meilleurs salaires. C'est un passage obligatoire auquel Patronat et Gouvernement se refusent. Sans cette condition, pas de relance de la consommation, pas de débouchés pour les entreprises et donc pas de création d'emplois. Tout le monde le sait, mais tout le monde ne sert pas les mêmes intérêts. Chez Orange même, nous verrons, bientôt, sur l'accord salarial, si toutes les OS portent le même intérêt aux salariés et aux patrons ; à moins que la proximité des élections ne gèle un peu l'encre de certains stylos si souvent complaisants.

En fait de pacte de responsabilité, il s'agit bien d'un pacte d'austérité ; austérité pour les salariés et ripailles pour les patrons. En réalité ce n'est pas un pacte pour l'emploi ; toujours plus de cadeaux aux patrons et toujours plus de sacrifices pour les salariés et la population, voilà ce qu'il représente concrètement.

Chez Orange nous savons quel crédit accorder aux engagements du MEDEF en matière d'emplois : plus de 13000 suppressions d'emplois entre 2013 et 2016.

Le plan Crysalid (*dont les objectifs ont été dépassés de plus de 30%*) a déjà contribué à sensiblement dégrader les conditions de travail des collègues. Le CNSHSCT a d'ailleurs déposé, le 18 février, dernier un droit d'alerte sur les RPS. Mais la direction continue dans sa politique délétère de pilotage par les coûts. Et, avec environ 1 recrutement seulement pour 4 départs, cette dégradation va encore s'accélérer durablement, pour tous les salariés.

Pourtant, malgré la baisse du Chiffre d'Affaires, le taux de marge est supérieur à 30% dans le groupe, et même supérieur à 35% en France ! Pourtant, avec 7 milliards de cash flow annoncés l'argent existe pour une autre politique.

Augmenter les salaires, et créer de l'emploi c'est donc possible. Mais il faut rompre avec le dogme de l'austérité et la toute puissance de l'actionnaire. Le taux moyen de rendement du dividende est de 4% pour l'ensemble du CA40. Il est de 6,6% chez Orange !

Pendant ce temps, les fonctionnaires (*60% des salariés d'Orange*) ont leur salaire gelé depuis 5 ans, et les négociations salariales pour les ACO traduisent un nouveau recul du pouvoir d'achat des salaires et le retour des augmentations managériales.

.../...

Alors que nombre d'entreprises des télécoms en Europe ont choisi d'annuler le dividende, la direction prévoit seulement de le baisser à 0,60€ par action. Pour le ramener à la moyenne du CAC 40 il faudrait le descendre à 0,36 par action.

Plutôt que de parler de coût du travail, travail qui, rappelons-le, est le seul créateur de richesses, parlons du coût du capital. En 5 ans, le rapport entre le CA et le coût du capital a augmenté d'un point au bénéfice de ce dernier.

De 2000 à 2013 les comptes annuels d'Orange font apparaître : 40 milliards de dépréciations d'actifs, 37 milliards de dividendes versés aux actionnaires et 25 milliards d'€ de frais financiers consacrés au financement des acquisitions.

Soit plus de 100 milliards qui auraient pu servir aux salaires, à l'emploi, aux conditions de travail, à l'investissement et la recherche.

À l'inverse de cette logique décadente, la CGT propose de prendre sur les 7 milliards de cash flow : 1 Milliard pour créer 15000 emplois ; 730 millions pour une augmentation de 10% des salaires ; et 1,5 milliards pour la recherche et la fibre.

Après les 6 février et 18 mars, la CGT appelle les salariés, à poursuivre et amplifier la mobilisation.

Projet « Delivery Entreprises » : « Delivery » ou « adaptability » ?

La direction de la DO voulait nous présenter un énième dossier de réorganisation, celui-ci concernant particulièrement le pilotage et la production du marché entreprise.

Il y a deux ans La DO nous présentait « *une adaptation du Modèle de Vente* » au sein des Agences Entreprises qui devait déjà améliorer la satisfaction client, accélérer la performance sur les relais de croissance, optimiser le plan de fidélisation etc...

Comment se fait-il que lors de ce projet d'adaptation, la DO n'ait pas pris en compte la baisse des effectifs déjà prévue par la GPEC, baisse qui allait impacter la production des offres entreprise ?

Le projet Delivery porte sur le pilotage et la production du marché entreprise rapprochant les métiers, les acteurs de production des AE, et des UI/UIA.

Objectif : + de 30% de gains de productivité sous couvert d'une simplification des processus fruit d'une digne politique de Lean Management !

La CGT s'inquiète du contenu de ce projet qui a pour seul but l'adaptation de l'activité aux effectifs restants, effectifs sans cesse décroissants dans les années à venir en raison du non remplacement des départs ! Adaptation qui ne pourra qu'altérer les conditions de travail et augmenter les Risques Psycho-Sociaux. Ce projet devrait davantage s'intituler « *adaptability* » voire « *delivery adapted* » en français « *livraison adaptée* ». Une fois de plus, les salariés servent de variable d'ajustement pour satisfaire la finance !

Pour la CGT, si on veut améliorer les conditions de travail, il faut rompre avec les suppressions d'emplois, renforcer la formation, et que les salariés aient une vraie autonomie. La CGT exige aussi que les salariés aient de vraies perspectives de promotions.

De plus la manière dont la direction veut mettre en place son projet contourne l'accord « sur les expérimentations en vue d'améliorer les conditions de travail ». Cet accord prévoit des négociations sur le contenu de l'expérimentation, sur les indicateurs à mettre en place et leur suivi ; c'est évidemment cette obligation de négocier qui dérange la direction.

Les élus du CE ont demandé que ce projet fasse l'objet d'une expérimentation au sens de l'accord. Devant le refus de la direction ils ont voté une résolution exigeant l'application de l'accord. Résolution votée par 19 voix sur 19 exprimées (*les 2 CGC ne prenant pas part au vote*).

Après ce vote la direction ne changeant pas d'attitude les élus ont décidé de quitter la séance (*sauf la CGC*).

L'accord que la direction refuse d'appliquer, car elle le trouve trop contraignant, prévoit qu'une expérimentation peut être réalisée à la demande de deux OS. La CGT, en plus de la résolution commune votée en séance, a adressé à la DO une demande officielle d'application de l'accord et l'ouverture de négociations dans ce cadre.

Dernière minute : à notre demande la DO a répondu : « Suite à votre demande, nous nous rapprochons de la Direction Entreprise France et revenons vers vous ».

Déménagement des salariés de CSE du site de Bercy

Le projet prévoit, officiellement pour cause de fin de bail (*fin octobre 2014*), le transfert des salariés de Bercy vers Raspail.

L'effectif est de 110 salariés en novembre 2013 et la projection fin 2014 est de 100 salariés.

Le temps de trajet sera allongé de moins de 20 mn pour 79 personnes et de 30 mn pour 10 d'entre elles. Ces salariés percevront une indemnité, mais la CGT a demandé une prime uniforme pour tous en plus de cette indemnité compensatrice de l'allongement des temps de trajet.

Les services seront localisés au 1^{er} étage (*SAV front office et service client*) et au 2^{ème} étage (*SAV back office et Production*).

Pour le 1er étage, le dossier CE indique au « *Front Office* » 37 positions de travail pour 270 m² soit 7,4 m² par position et au « *Service Client* » 273 m² pour 38 positions de travail soit 7,37 m² par position. Curieusement les données sont différentes dans le dossier CHSCT. Selon la direction ces différences sont dues à l'évolutivité du projet.

Au-delà de cette évidente improvisation, la répartition de l'espace est loin de la préconisation de l'INRS (*norme AFNOR NF X35-102*) qui recommande 15m² par personne dans le cadre d'une activité fondée sur les communications verbales, comme le travail au téléphone.

Au final, ce projet va entraîner une diminution importante des espaces de travail individuels pour tous les salariés.

Ainsi, pour satisfaire encore une fois les objectifs du plan Crysaldid, objectifs pourtant déjà dépassés en 2013, on va entasser les salariés sans se préoccuper de leurs conditions de travail ! Pour la direction il y a plus important que l'intérêt des salariés, plus important que les RPS, il y a le sacro saint dividende !

Ouverture d'une boutique à Villeneuve la Garenne au centre Commercial « QWARTZ »

Il y a bien longtemps qu'un dossier d'ouverture n'avait pas été mis à l'ordre du jour du CE. Nous nous en félicitons mais nous avons alerté la DO et l'ADPP sur les effectifs qui ont été affectés à cette nouvelle boutique (11), bien insuffisant à notre avis pour couvrir une plage d'ouverture de 9h30 à 20h30 dans un centre commercial annoncé comme le deuxième plus grand centre commercial du grand Paris après celui de La Défense. Ce n'est pas l'annonce, en séance, du Directeur de l'ADPP d'affecter 1 CDI supplémentaire qui, pour nous, va améliorer les conditions de travail des salariés de cette nouvelle boutique. Pour information la boutique Orange du centre commercial Les Quatre Temps de la Défense est composée de 25 salariés. Une fois de plus nous constatons que l'entreprise est prête à tout pour abaisser ses coûts. Le directeur de la DO IDF et de l'ADPP nous expliquent qu'ils préfèrent être prudents à l'ouverture mais, si le flux s'avère plus important, alors ils compléteront l'effectif. Nous notons que cette nouvelle boutique au concept 2.0 n'est pas dotée d'un espace service et aura seulement 6 positions d'activations ce qui est insuffisant si l'effectif devait augmenter à l'avenir. La date d'ouverture est prévue pour le 9 avril 2014.

La CGT a remarqué que, bien que située dans les Hauts de Seine, la direction rattache cette boutique à l'ADPP. Aucune explication sérieuse et rationnelle n'ayant été apportée à ce sujet, on peut légitimement s'interroger sur les raisons inavouées qui ont présidées à ce choix. D'autant que le choix de rattachement était déjà effectué avant même la consultation du CE.

Malgré nos réserves sur le rattachement à l'ADPP et les effectifs insuffisants, les élus CGT ont voté pour cette ouverture. Le vote des autres OS a été le même et le projet a donc recueilli un avis favorable unanime.

Fermeture de la boutique de Saint Brice (95)

Les motivations de cette fermeture sont toujours les mêmes, baisse de flux, baisse de volume sur les KPI structurants, baisse de la contribution de la boutique dans le résultat global de l'ADPP. Présence d'une boutique d'un réseau partenaire « mieux située » dans le centre commercial.

Il est patent que l'entreprise est en train de diminuer de manière importante son réseau propre au profit d'un réseau de partenaires franchisés qui s'étoffe de jour en jour (GDT, Mobistore-Pop.com, DAM'S, Vaugeois Distribution...). Ces boutiques partenaires ou filiales sont rattachées à la convention collective des commerces de petit électroménager et équipements électroniques qui est moins « coûteuse » pour les patrons que la CCNT ; le nombre de salariés est moins important et leurs conditions de travail sont plus flexibles que dans les boutiques Orange maison mère. C'est là qu'il faut chercher les raisons de ces fermetures bien plus que dans les soi disant baisse de flux ou de KPI.

La CGT, est toujours opposée à la fermeture des boutiques dont, une des conséquences immédiate, est la difficulté de reclassement des managers (RB) et adjoints de boutique (RBA). Et, au-delà des RB, à terme, le même problème sera posé à l'ensemble des salariés même si aujourd'hui cette difficulté est masquée par les sous effectifs généralisés dans les boutiques. Dans le cas présent le RB de Saint Brice a accepté le poste de RBA sur la nouvelle boutique de Villeneuve la Garenne, peut-on considérer cela comme une promotion ?

La CGT a voté contre cette fermeture ainsi que SUD et FO. La CFDT et la CGC se sont abstenues.

La CGT appelle l'ensemble des salariés des AD de la DO IDF à se mobiliser pour garder leur emploi, pour améliorer leurs salaires et leurs conditions de travail.

Bilan T4 2013

Le rapport montre une amélioration des indicateurs sur les parcs pour le national mais largement inférieur en Ile de France.

Par exemple : Sur le mobile en parc total : + 2,8% au national, - 1,9% en IDF. Inférieur au national aussi à l'intérieur de ce parc sur SOSH et Open ; sur parc Internet (ADSL + FTTH) : + 2,4% au national, + 0,7% en IDF. À l'intérieur de ce parc sur ADSL : + 0,9% au national, - 5% en IDF ; même chose sur le RTC : - 1,2% au national, - 14,1% en IDF.

De même sur la Qualité de Service (QS) jugé par les clients : le CNPS : tout les indicateurs IdF sont inférieurs au national !

Sur cette différence avec le national, les réponses alambiquées de la direction n'ont convaincu personne.

A l'intérieur des indicateurs de la DO IDF, les chiffres par départements montrent que c'est en Seine Saint Denis qu'ils sont les plus mauvais :

Parc mobile : -1,9% en IDF, - 2,7% pour le 93 ; Parc internet : + 0,7% en IDF, - 1,8% pour le 93.

C'est sur le 93 que la DO IDF a fermé le plus de boutiques (Pantin, Sevran, Le Raincy ...).

C'est évidemment la cause principale de ces mauvais chiffres sur le 93.

Malgré ces fermetures, les flux en boutique sont au même niveau qu'au T4 2012. Les boutiques FT permettent à la clientèle de se fidéliser et de ne pas aller chez les concurrents. La proximité reste un atout majeur pourtant la direction ne veut pas en tenir compte.

En ce qui concerne la 4G on note une petite augmentation mais inférieure aux objectifs fixés par la direction.

Pour les ventes et les raccordements fibres les objectifs ne sont pas atteints (résultats/objectifs = 83%) c'est en boutique que l'ont vend le plus de fibre (36%) pourtant c'est le canal web (6% seulement) que la direction veut favoriser

La fameuse « digitalisation », le remède miracle !!

En AVSC le taux de sous-traitance sur Home a augmenté au T4 et est supérieur de 9% aux prévisions. La QS (appels servis/appels présentés) a été catastrophique à 65% donc 35% des appels ont été perdus.

Ces mauvais résultats pratiquement sur l'ensemble des activités de la DO prouve que la politique de FT de non remplacement des départs, de fermetures de boutique, d'économies drastiques (Chrisalyd), a des conséquences graves sur les résultats. Cette politique est néfaste et suicidaire, il faut en changer.

La CGT appelle les salariés de la DO IDF à se mobiliser pour imposer : le remplacement de tous les départs, le développement du réseau de boutiques Orange maison mère, des investissements importants dans les réseaux cuivre, FTTH et 4G, la ré internalisation des activités sous-traitées.

Depuis que SUD a démissionné de sa responsabilité de Secrétaire et que le poste a été repris par la CGT, la politique ASC mise en place a rencontré un vif succès auprès des collègues. La CGT se félicite de ce succès.

Cette politique, comme nous l'avons déjà dit, ne correspond pas à celle proposée par la CGT. Elle est le résultat d'un compromis nécessaire entre la CGT, FO et la CFDT. Quoi qu'il en soit, en 2013, 87 % des ouvriers ont bénéficié sur leur demande de prestations issues de leur compte individuel et le succès du catalogue vacances nous a contraint à refuser plus de 200 dossiers.

On peut être favorable à un catalogue plus important et un compte individuel moins important, comme la CGT, ou favorable à l'inverse comme d'autres OS, mais, la réalité des chiffres est là. Face à ces succès, la proposition a été faite par la majorité de gestion de maintenir les mêmes plafonds sur les comptes individuels et le même budget sur le catalogue vacances ; ce qui n'est pas sans conséquence sur la répartition des budgets.

- La majorité de gestion a donc proposé le cirque Pinder pour le spectacle de fin d'année. Le prix par place est de 7,50€. C'est cette proposition, moins coûteuse que la proposition de SUD à 9€, qui a été retenue par le CE. De plus le spectacle sera amélioré cette année car Pinder fêtera ses 160 ans. De plus, au vu du nombre de personnes sans enfant inscrites au Noël précédent sur le coup de cœur cirque, les élus ont décidé d'élargir le spectacle à tous les ouvriers. Résultats des votes : 12 voix pour (CGT, CFDT, et FO) et 9 voix contre (SUD et CGC).
- Le CE a aussi décidé d'inclure dans le compte individuel la prestation heureux événement ce qui permettra aux jeunes parents de pouvoir prendre des chèques caduc dont l'attribution est cadrée par les règles urssaf selon des événements prédéfinis. Résultats des votes : 12 voix pour (CGT, CFDT, et FO) et 9 voix contre (SUD et CGC).
- Les élus ont enfin décidé de reconduire le cadeau enfant avec un catalogue jouet, des cartes cadeaux, d'un montant de 50€ ou un abonnement à une revue pour les jeunes enfants jusqu'à 10 ans inclus. Pour les plus grands jusqu'à 16 ans inclus le cadeau sera sous forme de chèques cadeaux lire ou disque d'une valeur de 50€. Résultats des votes : 12 voix pour (CGT, CFDT, et FO) et 9 voix contre (SUD et CGC).

Il est bien évident que les élus CGT auraient souhaité maintenir les prestations au niveau des années précédentes 150€ par naissance et un Noël enfant jusqu'à 18 voire 20 ans, mais le budget ne le permet simplement pas.

Plutôt que de proposer comme le syndicat SUD la suppression du compte individuel qui est très utilisé par les collègues, la CGT préfère revendiquer l'augmentation de la subvention ASC de l'entreprise. Il faut bien avouer que sur cette revendication, nous sommes bien seuls.

Rappelons aussi qu'une grosse partie du budget est consacrée à l'enfance et que le CE doit aussi satisfaire les ouvriers sans enfants.

Nous devons veiller à un juste équilibre permettant de répondre aux besoins sociaux des familles sans pour autant en oublier tous les autres.

Ainsi, en plus du cadeau et du spectacle de fin d'année, nos petites têtes blondes ou brunes bénéficient aussi de remboursements sur les frais de garde des jeunes enfants : gardes du mercredi et des vacances scolaires, de colonie de vacances et de sorties à la journée.