



RÉUNION du Comité d'Établissement DO Ile de France

CE du 16 Juillet 2015

Les représentants de la CGT :

Elus Titulaires :

Mr DEBAR Philippe
Mr PALAU Jean Marc
Maîtrise : Mme BENAIZE Véronique

Elus Suppléants :

Mme PADONOU-LOKO Emmanuelle
Mme SAUSSEY Anne
Maîtrise : Mr SALAUN Alain

Représentant Syndical CGT :

Mr MONFORTE Norbert

Principaux points à l'ordre du jour :

- GPEC (*information/consultation*)
- Emploi T1 2015 (*information*)
- Bilan formation 2014 (*information/consultation*)
- Information sur marché entreprises (*information*)
- Bilan 2014 égalité hommes femmes (*information/consultation*)
- Fonctionnement du CE :
 - ▶ prestations de fin d'année
 - ▶ affaire judiciaire contre le CE d'OFS

Déclaration préalable de la CGT (extraits)

Les dossiers présentés aujourd'hui illustrent parfaitement la politique désastreuse que mène la direction en matière d'emploi.

Au plan national, Orange poursuit sa stratégie, et avec son plan Essentiel 2020, la direction veut maintenir la pression sur les coûts et elle le traduit par la réduction des effectifs et la modération salariale.

Pour notre DO, déjà en 2014 nous avons subi une nouvelle baisse de l'emploi avec moins 4% d'ETP CDI alors que nous avons intégré des centaines de salariés notamment de l'AG pro/pme.

Nationalement, ce sont au moins 25000 personnes qui vont partir à la retraite d'ici 2018 et la direction générale affiche clairement sa volonté de ne remplacer, au mieux, qu'un poste sur trois ! Elle ne tient même pas ses engagements puisqu'il manque 400 embauches d'apprentis.

Pour notre DO, c'est une prévision de moins 29% d'ici 2019 que vous nous présentez. Et parmi ceux-ci, moins 37% pour l'intervention. Pourtant, du travail, il y en a puisque l'intérim explose de +31% et la sous-traitance de +24%. Ces chiffres montrent le peu de crédit que l'on doit accorder à vos promesses de combler les besoins notamment en UI.

La numérisation ou digitalisation que l'on nous vante tant s'avère un leurre. A la conquête d'une productivité toujours croissante en faveur de l'accumulation et de la concentration, Orange veut organiser cette diffusion de la numérisation vers des objectifs de profits au lieu de l'associer au développement de l'emploi, des qualifications, de la formation, de la réduction du temps de travail et de l'amélioration des conditions de travail. En résumé la direction du groupe Orange utilise le leurre « digitalisation » pour : détruire l'emploi ; dégrader les conditions de travail ; favoriser le capital et les actionnaires.

En matière de formation aussi, aussi la situation est préoccupante. Sur notre DO, alors que l'emploi recule de 4% en 2014, le nombre global d'heures de formation diminue de près de 11% !

Si l'on regarde la féminisation de notre DO, on constate, là aussi que la politique suivie est désastreuse. Le pourcentage de femmes sur notre DO recule de 3,7% passant de 37,6% à 36,2%. Quoi d'étonnant puisque les recrutements de femmes passent de 38,2% en 2013 à 31,1% en 2014. Nous sommes loin, très loin de vos engagements. Pourtant, vous savez recruter des femmes, mais en CDD, pas en CDI. Il s'agit d'une véritable discrimination que nous ne cessons de dénoncer depuis des années.

Les recrutements sont tellement maigres que la moyenne d'âge sur notre DO continue d'augmenter, et passe de 48 ans en 2013 à 48 ans et demi en 2014.

A ce rythme là, avec le recul de la retraite imposée par le patronat avec le concours des Gouvernements et, malheureusement de certaines Organisations Syndicales, nous serons une entreprise de seniors avant peu.

La politique de l'emploi menée à Orange et sur notre DO constitue un véritable sabotage des capacités productives de notre entreprise auquel se livre la direction.

Pour conclure, nous rappellerons simplement que pour faire face aux défis qui sont les nôtres, pour faire face aux nombreux départs en retraite prévus, pour réduire la charge de travail, pour aller vers la nécessaire réduction du temps de travail etc. la CGT réclame notamment 5000 recrutements.

L'entreprise développe un nouveau concept de boutiques nommé Bloom. Or, sans même parler des techniques de vente, de l'accueil des clients, de l'impact sur le SAV etc., cette transformation de nos boutiques va modifier les conditions de travail et l'organisation du travail. Ainsi, par exemple, les lieux utilisés pour la formation disparaissent de même que les espaces service. Le Code du Travail prévoit que le CE doit être informé et consulté sur les questions de nature à affecter l'organisation du travail, les conditions de travail etc. Par conséquent, la CGT demande que cette transformation de nos boutiques soit l'objet d'un processus d'information consultation de notre CE. Nous savons que la boutique des Champs Elysées est l'objet de travaux pour la transformer en boutique Bloom. Nous proposons donc que cette transformation dans cette boutique soit l'objet d'une expérimentation au sens de l'accord sur les expérimentations du 7 juillet 2011 ; ceci sans préjudice de l'information consultation du CHSCT.

Fonctionnement du CE

Prestations fin d'année :

On se souvient que la soirée adultes de 2012 avait été gâchée par le prestataire « *ID events* » qui n'avait pas rendu le service pour lequel il avait été payé. Nombre d'ouvrants droits s'étaient alors légitimement plaints auprès du CE.

Suite à cela, le prestataire reconnaissant sa faute avait fait des propositions pour « *compenser* ». Mais...aucun de ses engagements n'avait été tenu. Le CE avait donc engagé une procédure devant le tribunal pour obtenir dédommagement.

La nouvelle majorité de gestion, au motif, qu'en justice « *on n'est jamais sûr de gagner* » a proposé de renoncer aux poursuites en échange d'un nouvel engagement du prestataire.

La proposition du prestataire est la suivante : une « *kids party* » pour 4000 personnes pour un montant de 52000€, à la charge du prestataire, le 5 décembre de 9h30 à 12h30 (*initialement il avait proposé un dimanche à 17h00, sic !*). Plus une soirée CE pour 1000 personnes le 6 février 2016 de 19h30 à 2h00 pour un montant de 70000€ au lieu de 80000€, soit 10000€ à la charge du prestataire (*les gestionnaires du CE avaient demandé 20000€ mais le prestataire s'est arrêté à 10000 ! Re sic !*). Donc au final, le prestataire engagerait une dépense de 62000€. Evidemment en échange de l'abandon des poursuites. Pour mémoire, le CE demandait 150000€ de dédommagement devant le tribunal.

Pour la CGT, d'une part, nous n'avons aucune confiance dans ce prestataire qui a déjà trompé le CE, d'autre part, la proposition faite par SUD et FO conduit en fait, à décerner une prime à la filouterie. Plutôt qu'une « *gestion de père tranquille* », qui cherche à éviter tout remous, nous préférons des valeurs et de l'engagement. Pour la CGT, donc, plutôt que de transiger, plutôt que d'abandonner 60% de nos demandes, il aurait fallu poursuivre la procédure.

Le vote pour la proposition de SUD et FO a été : pour 12 voix (*SUD et FO*), contre 7 voix (*CGT et CFDT*) et 2 abstentions (*CGC*).

Même si nous pensons que le CE a perdu de l'argent, nous espérons que ces prestations se passeront au mieux !

Procédures judiciaires à l'encontre de l'ex CE VMF :

Notre CE a mandaté un de ses élus pour le représenter devant le conseil de Prud'hommes, avec l'avocat du CCUES, dans la procédure à l'encontre du CE d'OFS. Un petit rappel s'impose.

1^{ère} étape : Orange restructure et transforme VMF en OFS en faisant revenir, au passage, les AG pro/pme dans les DO.

2^{ème} étape : une majorité d'élus (*CGC, CFTC, et quelques élus transfuges de la CFDT*) du CE de VMF plutôt que d'assurer l'avenir de leurs salariés (*au nombre de 7*) choisit de « *vider* » ses caisses en prévisions de ce transfert. La CGT avait fait des propositions de reclassement malheureusement rejetées après quelques vicissitudes procédurales.

3^{ème} étape : les élus du CE d'OFS refusent de reprendre les 7 salariés.

Les motivations du CE d'OFS sont les suivantes : les salariés Orange de l'ex VMF ont été en partie repris dans les DO (*c'est vrai, mais seulement 40%*), donc ce sont les DO qui doivent soit reprendre les 7 salariés, soit leur payer les indemnités de licenciement.

Conséquences : les 7 salariés sont en déshérence et le CE d'OFS n'a pas embauché d'autres salariés pour gérer ses ASC au cas où le tribunal ordonnerait la poursuite de contrats de travail indûment rompus. Donc, aujourd'hui, non seulement des « *syndicalistes* » ont viré comme des malpropres des salariés (*qui ne sont plus payés depuis le 30 juin*), mais, de plus, ce sont des élus du CE d'OFS qui gèrent les ASC avec les évidentes entorses à la confidentialité qui en découlent.

Si le raisonnement avait été le même lors de la création des DO à partir des anciennes DR, ce sont des dizaines de salariés qui auraient été licenciés ! Comment peut-on prétendre défendre les salariés et en jeter certains ?

Même en situation d'employeur des syndicalistes doivent conserver des valeurs de syndicalistes. C'est en tout cas la position de la CGT.

Ce n'est visiblement pas celle de la CGC qui est, pour l'essentiel, à l'origine de cette situation scandaleuse. Malgré le positionnement indécent des élus CGC d'OFS, les 2 élus CGC de notre CE ont préféré soutenir leurs camarades plutôt que d'être solidaires des salariés.

Le vote : par 19 voix pour (*CGT, SUD, CFDT, FO*), notre CE a décidé d'être représenté dans la procédure engagée par les 7 salariés, à la fois pour défendre les intérêts du CE, et pour soutenir la demande des 7 salariés de la reprise de leur contrat de travail par le CE d'OFS.

Pour la CGT, l'urgence est aujourd'hui de trouver une solution. Les 7 salariés du CE se retrouvent dans une situation humainement inacceptable. En effet, refusant leur licenciement, ils se rendent chaque jour à leur travail mais sans avoir la moindre tâche et sans être payés. Devant l'irresponsabilité des élus CGC, et pour trouver rapidement une issue pour les 7 salariés, la CGT a demandé à l'entreprise d'assumer les conséquences de ses restructurations et d'embaucher ces 7 salariés.

Rapport 2014 sur l'égalité hommes femmes sur notre DO

Les débats du CE ont été les mêmes que les années précédentes. La CGT a dénoncé le fait que l'entreprise trouve des femmes dans le domaine commercial en CDD mais lorsqu'il s'agit de recrutements définitifs l'entreprise ne trouve plus de candidates ! Bien sûr l'entreprise conteste sa responsabilité et renvoie la situation aux femmes elles mêmes qui accepteraient d'être CDD mais pas en CDI. Bizarre ! La CGT invite donc les salariées en CDD du domaine commercial (niveau C) qui aimeraient être en CDI, à se faire connaître auprès de ses militants pour vérifier les propos de l'entreprise.

L'entreprise se plaint toujours du manque de candidates externe et interne dans les métiers techniques ! Mais elle n'a toujours pas d'actions concrètes pour faire connaître les métiers techniques et les parcours existants notamment en termes de formation pour accéder à ces métiers. D'autre part quant on voit le sort qui est fait aux peu de femmes des métiers techniques qui n'ont bénéficié que de 2% des promotions alors qu'elle représentent 14 % de ces personnels, on s'étonne moins du manque d'appétence !

Concernant les salaires la situation est très disparate d'une unité à l'autre. On peut cependant dégager une tendance sur le salaire des fonctionnaires qui reste encore plus favorable pour les hommes.

A quand une vraie politique volontariste ! Cela fait plusieurs années que la CGT ne signe plus l'accord sur l'égalité pro qui, en plus de n'être jamais appliqué dans sa totalité, est utilisé par l'entreprise comme un outil de communication et non pas un levier pour améliorer les conditions de vie des femmes dans notre entreprise ! Les résultats 2014 de notre DO ne nous font pas changer d'avis.

Le vote : : 15 contre (CGT, SUD, FO) et 6 abstentions (CFDT et CGC).

Nouveau schéma de production des clients Entreprises

Ce dossier qui est passé au CCUES était présenté en simple information. Il le sera en information consultation plus tard lorsqu'il sera décliné en DO.

En fait, bien qu'à aucun moment le mot ne soit repris dans le document présenté, il s'agit de la déclinaison du projet *delivery* aux marchés « *Retail* » (*vente au détail*), et « *Wholesale* » (*vente en gros aux opérateurs tiers*).

Les clients changent et ils sont plus demandeurs des nouveaux produits vendus par les différents opérateurs. Pour répondre à cette mutation, rester leader sur le marché et contenter les clients, la direction estime qu'il faut réorienter le schéma de production des clients Entreprises. Elle décide donc de simplifier les offres et d'aller vers un pilotage unique et global, en faisant évoluer le SI et si possible, supprimer le cuivre.

Dans le rapport qui nous a été soumis beaucoup trop de termes anglais alors que notre français est si riche !! C'est désormais récurrent, et particulièrement sur le marché E. La politique de DEF qui, rappelons le, n'a aucune IRP en face et n'a donc de comptes à rendre à personne, est visiblement de faire tout son possible pour que personne ne comprenne ses propos et donc surtout ses objectifs. D'ailleurs les sourires des intervenants de DEF devant les remarques du CE à ce sujet montrent le peu de considération qu'ils ont pour les élus. Ils considèrent, à l'évidence, que celui qui maîtrise le langage maîtrise le pouvoir ! Ce n'est pas très joli, mais c'est si bon le pouvoir !

Rénover notre modèle de production par une déclinaison de « *Delivery* », c'est le principe directeur de l'ensemble des marchés Entreprises.

Pour justifier son dossier, la direction explique que si FT vendait des produits, aujourd'hui Orange vend des solutions.

Les salariés ne faisant qu'une partie de la commande avaient du mal à se sentir concernés (*d'après la direction*). Maintenant, le client n'aura qu'un interlocuteur ce qui aura pour bénéfice de simplifier le traitement de sa demande.

Les salariés vont faire plus de choses, avec plus de transversalité, plus d'autonomie, plus de responsabilités. Plus, plus, plus mais qu'auront-ils en retour ? A part, bien sûr, une réduction des effectifs ? Quelques miettes de promotion. Pour certains !

A partir d'une lettre de cadrage faite par DEF, la DO devra décliner ces directives. Comme par le passé, la direction métier fournit les armes de la guerre économique et les DO fournissent la chair à canon en veillant à ce qu'elle reste dans les rangs quelles que soient les turbulences.

La déclinaison qui, selon la direction de la DO, traitera aussi de la charge de travail sera présentée au CE en Septembre.

Une fois de plus, on présente au CE un dossier économique qui ne contient pas de données économiques. Pas de chiffres sur les gains financiers attendus. Soit disant car le marketing d'Orange France ne les a pas donnés. Nous les avons demandé, mais là encore à part quelques sourires, pas de réponses des représentants de DEF, ni de la DO.

Les seuls éléments qu'ils ont daigné nous donner sont que la direction souhaite gagner 30 à 40% sur les délais de production, et être plus rapide sur les délais de recouvrement. Ce qui signifiera forcément une charge de travail accrue.

A la CGT, nous ne sommes pas hostiles aux évolutions, au contraire si elles visent le bien être des salariés, mais nous rejetons les évolutions (*qui sont en fait des reculs*) qui essorent le personnel.

Rapport GPEC 2015-2017 (Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences)

Bilan :

Ce bilan est le reflet de la politique de casse de l'emploi orchestré par nos directions. Il est en prise directe avec les orientations stratégiques du groupe.

Quelques chiffres :

Effectif CDI actif -3,3% sur un an ; effectif ETP CDI -4%.

Différence d'âge importante (*moyenne*) entre les boutiques (40) et l'intervention (51)

Taux de féminisation de 57,4% au service client Grand Public contre 18,4% à l'intervention.

Les 50 ans et plus représentent 57% des salariés de la DO. Moins de un salarié sur trois à moins de 50 ans !

68% des salariés de la DO ont 45 ans et plus et sont de fait concernés par l'accord sénior. 20% des personnels ont moins de 44 ans.

L'analyse de la pyramide des âges démontre un trou dans la tranche d'âge des 45-49 ans.

A noter que sur 12046 ETP moyens en 2014, seuls 60% sont des emplois internes !

Prospectives 2015-2017

Une politique de l'emploi orientée sur les fonctions opérationnelles « *face au client* »

Quasi-totalité des recrutements sur les activités face au client en AD et en UI.

Recours encore accru à la sous-traitance dans les métiers de l'intervention.

Ré-internalisation d'activités dans les centres d'appel ou l'activité décroît plus vite le nombre des départs.

Prospectives démographiques 2015-2019

Evolutions d'ici fin 2018 en ETP CDI :

Total DO : 9410 ETP CDI en 2014 à 6690 fin 2018 (moins 29%). Soit dont une moyenne annuelle de -540.

Distribution GP : -200 soit -17% ; Intervention : -1420 soit -37% ; Relation Client GP : -500 soit -30% ; Vente et Services Entreprises AE et CSE : -350 soit -20% ; AG PRO/PME : -165 soit -28% ; Etat major et Parnasse : -60 soit -20% ; Services Partagés RH (DSPF) : -20 soit -26% ; DSIF : -5 soit -25%.

On voit bien que l'intervention est le grand gagnant de la foire à la baisse de l'emploi. Pourtant si l'on écoute bien « *certains* » c'est les fonctions opérationnelles **face au client** qu'il faut préserver pour maintenir la qualité particulièrement en UI et en AD.

On estime les départs définitifs à 1871 ETP CDI entre 2015 et 2017. La direction estime à 435 le différentiel entre besoins et ressources. Elle prévoit donc des recrutements externes, mais aussi internes, principalement dans les AD et les UI. Mais, au final, en 2017 il faudra compter sur 1436 salariés en moins. Bon courage à ceux qui restent !

Evolution de la sous-traitance :

Enfin une vision locale de la sous-traitance sur la Relation Client qui est gérée au national. Tendence à la baisse. Celle-ci s'établirait aux alentours de 28% à l'horizon 2017.

Pour l'Intervention et toujours à l'horizon 2017 la construction du réseau fibre sera sous-traitée à hauteur de 91% ! Le SAV (*cuivre et FTTH*) sera sous-traité à près de 60%. L'activité de l'intervention sera réalisée à 49,1% en interne et à 50,9% en externe.

Petits sites : attention danger.

21 petits sites répertoriés. 18 en IDF et 3 en province. Tout le monde a à l'esprit ce qui arrivait il y a quelques années lorsqu'on parlait de « taille critique » d'une équipe. Notre crainte concernant la pérennité de ces petits sites est bien réelle car il n'y aura pas de recrutement externe et les recrutements internes seront ponctuels. Par contre la mise en réseaux et la mutualisation de l'activité seront privilégiées. Le recentrage de l'activité sur des gros sites pourrait créer des zones blanches dans certains coins de nos banlieues laissées à la main des sous-traitants.

Plusieurs projets affectant l'emploi sont présentés dans le document de la direction. Certains sont déjà passés en CE (*Délivery, Evolution activité UI Paris, UI HdS et UIA*), et d'autres à venir ? Lorsque la direction nous dit, en présentant tel ou tel projet qu'il n'y aura pas de réduction d'emplois, on sait désormais (*au cas où quelqu'un aurait eu des doutes sur la crédibilité de la parole de la direction*) que ce n'est pas vrai, puisque dans le rapport on nous présente tous ces projets comme ayant un « impact sur l'emploi » !

En fait cette GPEC n'est rien de plus qu'une méthode, un outil pour pallier au déficit chronique d'emploi dans tous les secteurs d'activité avec une « palme » pour l'intervention. Et sur la compétence (*le C de GPEC !*), très peu de choses. Quelques mots « mixité » (*cuivre et fibre*), « entraide » (*GP/E*), mutualisation, multi-compétence, mais surtout rien sur la reconnaissance !

Le vote : avec la CGT les autres élus ont, à l'unanimité, voté contre cette GPEC sinistre.

Information trimestrielle sur l'emploi T1 2015

Globalement le rapport du T1 n'apporte rien de nouveau par rapport au bilan de la GPEC en termes de tendances.

Baisse de l'emploi : l'effectif actif (*CDI + CDD*) baisse encore de 135 emplois depuis le 31/12/2014 pour atteindre 10153 salariés.

Ce sont les effectifs CDI de l'exécution (bandes B, C, D) qui baissent le plus avec moins 83 emplois.

Alors que la coexistence des deux réseaux (*cuivre et fibre*) demande des moyens conséquents pour la maintenance de l'un et le développement de l'autre, la CGT déplore et combat le choix de l'entreprise de laisser mourir ces deux grandes familles des métiers techniques.

En contre partie la sous-traitance augmente encore de 51% par rapport au T1 2014 ; et de 17,4% par rapport au 31/12/2014.

La bande B ne représente plus que 35 salariés. La CGT a demandé à la direction de faire un effort et de passer tous ces collègues en bande C.

De bilans en bilans on constate le sabotage de l'outil de production de notre entreprise par la direction. Mais cette destruction n'est pas inexorable. La CGT s'est opposée, s'oppose et s'opposera toujours à la casse de notre entreprise et aux dérives de la financiarisation génératrice de destruction d'emploi, de précarité et de souffrance au travail.

Bilan formation 2014

Au travers de sa stratégie « *essentiels 2020* », Orange ambitionne « *d'enchanter les clients* » en leur faisant vivre une expérience exceptionnelle. Mais elle réduit la formation qui est pourtant le socle indispensable pour atteindre un tel objectif. Au final, ce sont des salariés moins bien formés qui vont être en difficulté face à des clients toujours plus exigeants.

« *Faire toujours plus avec toujours moins tout en s'adaptant sans cesse!!!!* » telle est la vraie devise d'Orange.

Le bilan Formation 2014 s'inscrit plus que jamais dans la stratégie de réduction des coûts de l'entreprise.

- Un budget formation qui baisse de -8,48% à 28,37M€ (*vs 31M€ en 2013*). C'est encore une économie au passage de 2,63M€ sur le dos des salariés. On pourrait penser que ceci est lié à la baisse des effectifs, mais non, car en pourcentage de la masse salariale, le budget baisse de 0,6 point (*soit 7,4%*) passant de 8,1% en 2013 à 7,5% en 2014.
- Le nombre d'heures moyens de formation est en baisse de 8,68% soit - 3h48 avec 33h12 en moyenne (*vs 37h en 2013*).
- Un volume d'heures globales en baisse de 11% (-42 662h) avec 345 968h (*vs 388 630h en 2013*).

Face à ce constat inquiétant, la direction explique que c'est du à des formations plus courtes (*moins de théorie*), à la simplification du catalogue d'offres commerciales, et au report de certains projets. Elle n'est visiblement pas à court d'imagination quand il s'agit d'inventer des prétextes pour camoufler sa politique tous azimuts de réduction des coûts

Sans parler des questions sans réponses. Par exemple la direction prétend ne pas connaître le budget du DIF. Ou encore elle est incapable d'expliquer pourquoi le pourcentage de refus de DIF est plus important pour les femmes que pour les hommes.

Elle fait du hors sujet lorsque nous l'interpellons sur la charge d'activité des formateurs ou sur l'opacité des nouveaux modes d'apprentissages non comptabilisés et qui se substituent à la formation de base (*lan party, co développement, réunion de pairs...*).

La CGT a interpellé le Directeur sur notre demande de faire passer en expérimentation le projet actuel de modification de la boutique des Champs Elysées en Smart store, projet qui aura un impact sur les conditions de travail et sur l'organisation du travail. Une des raisons étant la disparition de l'emplacement pour dispenser les formations clients de manière autonome et confidentielle.

Le vote : 14 voix contre (CGT, FO et SUD) 7 abstentions (CFDT et CGC).