



RÉUNION du Comité d'Etablissement DO Ile de France

CE des 28 et 29 Septembre 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 :

- AD PP : relocalisation des boutiques de Meaux et d'Etampes
- AD Centre :
 - Ouvertures et fermetures 2016 et fin 2015
 - Ouverture Megastore Opéra et 3 fermetures associées
- Création d'un SCO Île de France
- Schéma immobilier des sites de la DO
- Bilan 2014 des heures supplémentaires/complémentaires
- Projet Delivery
- ASC

Déclaration préalable de la CGT (extraits)

Quelques mots sur la situation des migrants. Hommes, femmes et enfants fuient la guerre, les persécutions ou la misère et la famine. Les frontières toujours plus fermées, toujours plus interdites rendent toujours plus dangereux les voyages de ces réfugiés. Ainsi, en 2014, plus de 3500 personnes sont mortes en tentant de gagner l'Europe. 2015 s'annonce pire. Il aura fallu la photo insoutenable de ce bébé mort sur une plage de Turquie pour que quelques réactions indignées apparaissent. Une bonne part de cette indignation a été dirigée contre les passeurs. Certes, il faut évidemment combattre ces odieux trafics d'êtres humains, mais ce combat ne doit pas dissimuler les véritables responsabilités. Celles des Etats et des Gouvernements qui versent des larmes de crocodile pour mieux masquer ces responsabilités.

En effet, qui sinon les Etats et les gouvernements sont à l'origine des guerres ; qui, la plupart du temps, soutiennent les dictateurs ; qui, en raison du pillage des matières premières, et de leur soutien aux despotes locaux et à la corruption, sont aussi à l'origine de la misère.

Qu'on les appelle migrants, immigrés ou déplacés, ce sont tous des réfugiés qui fuient les conséquences d'un capitalisme sans entrave. A ceux qui s'inquiètent de ce qu'ils qualifient de crise migratoire rappelons que depuis le début de l'année 2015, ce flux représente moins de 0,1% des 500 millions d'euro-péens.

Pourtant, partout on les traite comme des pestiférés, ici on dresse des murs de barbelés, là on marque les migrants au feutre indélébile, ailleurs on les parque, on les matraque, on les pourchasse et les expulse de leurs camps de fortune. Quelle honte ! Ni la solidarité, ni la fraternité ne doivent être à géométrie variable.

Pour conclure sur ce point qui aurait mérité un plus long développement, nous rappellerons que, pour la CGT, la guerre n'est jamais la solution et que le droit d'Asile est un droit universel qui doit être respecté sans conditions.

Un autre sujet est présent en cette rentrée, il s'agit des attaques gouvernementales contre les droits des salariés et contre la démocratie.

Ainsi, à coup de 49-3, la loi Macron a finalement été adoptée sans vote. Une loi qui banalise le travail du dimanche et de nuit, qui limite les recours des salariés aux Prud'hommes, qui réduit les prérogatives de l'Inspection du Travail pour simplifier les licenciements, une loi qui va même augmenter la pollution etc. Dans la foulée de la loi Macron pour les patrons, nous avons eu la loi Rebsamen qui ampute les droits des IRP ; et voici maintenant le rapport Combrexelle qui propose carrément de casser la hiérarchie des normes et, qu'à coups de dérogations, la loi devienne finalement l'exception.

Décidément, le Gouvernement est bien aux ordres de l'adjudant chef MEDEF !

Même chez Orange, nous voyons Monsieur Mettling frétiller à l'idée de la remise en cause de la reconnaissance du lien de subordination ; il pense aussi qu'il faut remettre en cause la pertinence du temps de travail comme indicateur de la charge de travail. Pour sa part, plus en phase avec le sens de l'Histoire, la CGT propose de réduire le temps de travail à 32h00.

Ce n'est pas utopique, la baisse du temps de travail a toujours été un facteur important du progrès social. Bien sûr, de la journée de 8h00, à la retraite à 60 ans, en passant par les congés payés, la semaine de 40h00 puis 35, à chaque fois les capitalistes ont hurlé à la fin du Monde. Pourtant, le Monde a continué de se développer et les entreprises à engranger les profits.

Monsieur Mettling devrait soutenir notre proposition des 32h00. Mais, il préfère se mobiliser pour les reculs sociaux.

Est-ce que cette soumission aux exigences du patronat sert l'emploi. Évidemment non. Un chiffre seulement pour illustrer cette décadence : 84% des embauches sont faites en CDD.

Mais, les actionnaires eux profitent largement, ainsi, en plus du pacte de responsabilité et autres CICE et CIR, ce sont 1167 milliards qui auront été versés aux actionnaires en 2014 (soit + 60% en 5 ans). Notons que durant la même période, le SMIC a été revalorisé de 0,8%. Et certains font mine de s'étonner que la croissance soit en berne.

Augmentons les salaires, imposons une autre distribution des richesses et la croissance se portera mieux.

Le salaire n'est pas un coût, mais un investissement. Il sert la croissance et la protection sociale.

Chez Orange aussi on profite de la politique au service de la finance et on la relaie pour nos propres actionnaires.

Les résultats du S1 montrent une progression du nombre de clients ; en France, le taux de marge progresse pour atteindre 35%. Mais, dans le même temps, la direction a supprimé 4144 ETP par rapport au S1 2014 ;

Les dividendes pour 2015 sont de 1,5 milliards soit 33 milliards en 15 ans. Que n'aurait-on pu faire avec 33 milliards ? Augmenter les salaires, embaucher, améliorer les conditions de travail, développer la recherche et investir plus massivement dans la fibre et le haut débit, etc.

Au lieu de cela, on s'acharne dans une politique délétère à coups de Chrysalid et de suppressions d'emplois toujours plus douloureuses pour les salariés.

Il est impératif de changer de politique. L'entreprise doit utiliser le fruit de ses résultats pour mener une véritable politique industrielle qui favorisera le développement des activités, le développement économique de l'entreprise et le développement de l'emploi.

Relocalisations des boutiques de Meaux et d'Etampes

- La boutique de Meaux va passer du centre ville au centre commercial « *les saisons de Meaux* ». Bien que déplacer une boutique de centre ville vers un centre commercial conduise quelquefois à des conditions de travail plus difficiles (*si les salariés se mobilisent, ce n'est pas inéluctable*), au vu de la position du CHSCT concerné, et, surtout, car il ne s'agit pas d'une fermeture, les élus CGT se sont abstenus (*la CFDT également, seul SUD a voté contre*).
- Pour ce qui est de la boutique d'Etampes, les élus du CE ont voté à l'unanimité pour cette relocalisation. En effet, la boutique va déménager à moins de 200 mètres et les régimes de travail des salariés ne sont pas modifiés. De plus, la boutique sera plus spacieuse sur l'espace de vente et dans l'arrière-boutique. Les élus CGT ont cependant regretté qu'il n'y ait pas pour l'occasion d'embauche en CDI.

Politique d'implantation et de fermetures de boutiques 2016 et fin 2015 de l'AD IdF Centre (*information*)

- La boutique de La Vache Noire devrait fermer le 1^{er} juillet 2016. La fermeture s'accompagnera de l'ouverture d'une boutique dans Orange Village. Ouverte seulement du lundi au vendredi de 12h00 à 14h00, elle sera réservée aux salariés d'Orange. Par roulement, 2 vendeurs de la boutique de Montrouge (*dont l'effectif sera renforcé pour cela*) seront présents pour accueillir les salariés clients. Leur temps de trajet sera alors compté comme du temps de travail effectif. Selon la direction l'avenir de la boutique de Montrouge (*la plus proche de la vache noire*) est assuré. « *On y reste et on y restera* ».
- La boutique d'Italie 2 devrait fermer à la fin du 1^{er} trimestre 2016 sous réserve de trouver un repreneur (*la prochaine échéance du bail est fixée au 22 avril 2018 et l'AD négocie pour partir avant cette date*). Cette boutique avait déjà été relocalisée au sein du centre commercial mais dans une zone « *froide* ». La direction considère que la boutique GDT étant mieux placée et plus spacieuse, c'est elle qui restera.
- Pour ces 2 fermetures de boutiques, l'accompagnement se fera sur le même modèle que pour les fermetures précédentes. Il n'est donc toujours pas possible qu'un salarié puisse partir dans une autre AD, sans passer d'entretien bien qu'il exerce son métier souvent depuis des années. La direction estime que l'on n'est pas là dans le cadre d'une mutation par fiche de vœux comme dans la fonction publique. Pour les vendeurs en parcours qualifiant qui voudraient sortir de l'AD, la directrice s'engage à ce que le parcours se poursuive. Les promesses de parcours qualifiant faites à ceux qui ne l'ont pas commencé ne seront pas tenues.

Selon la direction, il y a une baisse des flux de 2% malgré les boutiques déjà fermées. D'autre part, il paraît que les clients souhaitent une autonomie plus grande (*ils aimeraient faire eux même leurs démarches*). La direction veut donc « *éduquer* » les clients vers le réseau digital. En fait, pour ne pas embaucher, pour justifier sa politique de suppressions d'emplois, elle veut orienter les clients hors des boutiques pour ensuite justifier d'autres fermetures.

Mais, comme il faut quand même conserver quelques boutiques, on prévoit des mégastores (*voir ci-dessous*) surtout pour les clients de passage et/ou les touristes. C'est parfaitement en phase avec l'idéologie Macron ; à se demander qui dirige l'entreprise !

Projet Mégastore Opéra

Il est vrai qu'avec plus d'espace, les clients peuvent être mieux accueillis. Mais il est étrange de sous entendre, comme le fait la direction, que l'on a besoin d'un mégastore pour avoir un accueil client irréprochable, des réponses apportées à chaud aux clients, ou à défaut en les rappelant après s'être renseigné, comme si nos collègues ne faisaient pas déjà cela ! On voit là comment Orange considère ses salariés !!

Selon la direction, l'enjeu majeur de cette boutique sera de « créer l'évènement » autour d'Opéra pour « une expérience mémorable ».

Elle sera organisée sur 3 niveaux :

- RDC : produits et services pour attirer les clients qui « ne viennent plus chez nous ».
- 1^{er} : achats non spontanés
- 2^{ème} : évènementiel et communication : animer et rayonner à Opéra, diversifier les activités pour mettre en valeur nos produits.

Les Conseillers Techniques auront une surface de 150 m² dédié à ce service. La PVC ne sera pas 70/30 mais plutôt 50/50.

L'accompagnement :

Sur la question des plannings, sur le travail des dimanches et nocturnes dans une zone touristique (ce qui génère beaucoup d'inquiétude), la direction répond : « *on se collera aux ouvertures des autres magasins tout en sachant que si ce n'est pas avantageux on pourra changer d'horaire comme on l'a déjà fait sur les Champs Elysées 20h au lieu de 21 h* ».

Pour un effectif envisagé de 117 salariés 67 recrutements seront nécessaires. Ils seront faits à partir de recrutements externes (*salariés de la GDT qui voudront venir dans une boutique Orange lors de la fermeture de leur boutique et des recrutements CDD et CDI*).

Bien sûr, le discours lénifiant de la direction vise à convaincre que passant de 50 emplois à 117, sa politique serait bonne. C'est pourquoi elle parle de « transfert » de boutiques. En réalité il y aura bien **3 fermetures** pour une ouverture ! L'ouverture de ce mégastore se fera avec la fermeture de Hausmann, Madeleine et Grands Boulevards.

Pour les salariés qui ne voudraient pas suivre, ils pourraient échanger leur place avec d'autres vendeurs qui seraient volontaires, tout en sachant qu'ils ont la possibilité de pouvoir « tester » cette grosse boutique pendant 3 mois.

Le temps entre la fermeture des boutiques et l'ouverture de la nouvelle sera consacrée aux formations, aux e-learning et interventions des constructeurs.

Information sur le schéma directeur immobilier pour les sites de la DOIF

Face aux départs en TPS et/ou en retraite, plutôt que d'embaucher, la direction préfère modifier l'organisation du travail et les lieux de travail. Rappelons ici que pour faire face à la baisse annoncée des effectifs et à la dégradation induite des conditions de travail, la CGT revendique la création de 5000 emplois par an. Au total, 538 personnes sont concernées par le schéma présenté.

Extrait du schéma directeur immobilier (hors boutiques) pour 2016 et 2017.

UIA : Regroupement des équipes de Trudaine-Navarin sur Maillot (*68 salariés concernés*) ; regroupement des équipes de Courbevoie Chambon sur Maillot (*46 salariés concernés*) ; regroupement des équipes Meudon observatoire sur Clamart Trivaux (*10 salariés concernés*) ; transfert des équipes GET de Puteaux Louis Pouey vers Nanterre Mansart (*17 salariés concernés*).

UI IDFE : Transfert des équipes de logistique de Noisy le Grand Mont d'Est vers Noisy le Grand Graham Bell (*9 salariés concernés*).

UAT : Regroupement des équipes de production UAT Fontenay/s Bois sur Philippe Auguste (*65 salariés concernés*).

AD PP : Transfert des équipes de formation et de Direction des ventes Ouest de Saint-Germain Hennemont vers Saint-Germain Saint- Fiacre (*4 salariés concernés*).

DO MP : Transfert des équipes de direction de la DO Ile de France de Laborde (*rue de Madrid*) vers Allera y (*85 salariés concernés*).

Actions en cours d'étude :

- Transfert des équipes UI IDFC, UIA et DO MP situées sur Levallois Péreire vers Nanterre, Nord Jemmapes, et Maillot
- Transfert des équipes de l'UI IDFS de Massy Londres vers Massy Ampère –GCTU (*42 salariés concernés*)
- Transfert des équipes de l'UI IDFE de Vaux le Pénil-Justice vers Vaux-Melun DR. (*66 salariés concernés*)
- Transfert des équipes de l'UI IDFE et UIA de Neuilly s/Marne vers Noisy Graham Bell (*16 salariés concernés*)

Chacun de ces projets fera l'objet, le moment venu d'un processus d'information-consultation du CE. Idem pour les actions en cours d'étude si elles se concrétisent.

Pour toutes les réorganisations/déménagements, les salariés peuvent s'adresser aux élus CGT qui seront vigilants. Nous demanderons l'ouverture de négociations pour obtenir des améliorations des conditions de travail, des indemnités pour les salariés concernés, présenter des contres projets etc.

Création du Service Client Orange (SCO IDF)

Ce projet, présenté une première fois au mois de juin 2015, avait été reporté, à la demande unanime des élus et des OS, au vu de l'inconsistance du dossier. Donc la direction a revu sa copie et présente un peu plus d'informations.

Le projet vise à regrouper 3 unités (*AVSC IDFSE, AVSC OF et CCOS*) en une seule : le SCO IdF. Dont le siège avec l'État Major serait à Philippe Auguste.

Les effectifs touchés par cette restructuration sont (*hors TPS*) de 1434 salariés.

Le CE est, en théorie, informé et consulté sur les questions économiques. Donc, la question que l'on se pose légitimement, est : quels sont les gains attendus de cette restructuration en terme économique, en terme financier, en « *sonnant et rébuchant* » ?

Bien sûr, comme d'habitude, nous n'avons aucun élément sur ce sujet. La direction continue à mépriser les prérogatives des élus. Les seuls « *gains attendus* » présentés par la DO sont de l'ordre du général « *simplifier l'ensemble des missions transverses* » « *faciliter la prise en charge des clients Open et Open fibre* » « *mieux gérer les clients en transition d'un univers à l'autre* » « *rendre le parcours client plus fluide* » etc. Bla-bla-bla ! Mais où sont les données financières ? Cette omerta en dit long sur la confiance à faire à la direction. Comme on dit : « *quand c'est flou, c'est qu'il y a un loup !* ».

En réalité, là encore, c'est pour ne pas remplacer les départs que la direction réorganise. L'objectif étant toujours de faire plus avec moins.

La population la plus immédiatement impactée se trouvera dans les équipes transverses soit 239 personnes. Mais, nul doute que les autres emplois seront également impactés dans un futur peu éloigné de la mise en œuvre effective.

Une « coupure » brutale :

Les élus CGT ont également mis l'accent sur les RPS. En effet, à partir du 1^{er} octobre l'ensemble des salariés du (futur) SCO n'auront plus que deux médecins (*précédemment ils étaient 4 pour les 3 unités*). Sans parler des conditions de travail des médecins qui ne vont pas s'arranger.

La direction affirme qu'il n'y aura pas de fermeture de sites (*13 sites sont concernés*). Mais, si on va plus loin dans la réponse, elle précise que des déplacements de personnes, ponctuellement, pourront avoir lieu (*mais dans combien de temps ce « ponctuellement » se transformera en « régulièrement » ?*). Sans parler des sites où il y a plusieurs entités, ce qui permettra à la direction de jouer aux déplacements de pions.

Même si elle nous dit qu'elle sera attentive à chaque cas, ne doutons pas que la ligne managériale sera incitée à mettre la pression pour que tout le personnel puisse suivre l'activité OPEN.

Les salariés à moins de 3 et 5 ans de la retraite devraient cependant être l'objet d'une attention particulière.

La DO souhaite recueillir l'avis du CE en décembre 2015 pour une mise en œuvre au T1 2016.

Nous avons bien entendu demandé à Jérôme BARRE qui allait prendre la tête du SCO et la réponse a été : « *je n'ai pas encore pris la décision* ».

La CGT appelle les collègues à se mobiliser pour empêcher la direction de faire ce qu'elle veut, pour défendre et faire respecter les droits.

Bilan 2014 des heures supplémentaires et complémentaires

Définition : les heures supplémentaires concernent les salariés à temps plein et les heures complémentaires concernent les salariés à temps partiels (*tous les temps partiels y compris les temps partiels seniors*).

Concernant les heures supplémentaires il y a deux seuils de déclenchement. 39h pour les régimes de travail avec JRTT et 35h pour les régimes de travail sans JRTT.

Les heures supplémentaires : Une tendance à la baisse en relation avec la baisse des effectifs mais pas que.

Une baisse principalement dans le domaine réseaux. Plusieurs explications : la part de plus en plus importante des salariés de droit privé dans les métiers de l'intervention (*le samedi est intégré dans leur cycle de travail et ne génère donc pas d'heures supplémentaires*) et peut-être un retour de certains travers de l'entreprise qui enregistrerait des heures supplémentaires en travaux urgents de sécurité (*ainsi le quota des 90 heures n'est pas impacté*).

D'ailleurs, ces mêmes heures pour travaux urgents de sécurité augmentent de 9% alors que le nombre de salarié ayant réalisé ces heures supplémentaires baisse lui de 24,17%.

Les heures complémentaires : Elles passent de 7740 en 2013 à 9000 en 2014 (*soit + 16,3%*). Cette augmentation s'expliquerait par la pyramide des âges et l'entrée dans un dispositif senior (*TPA ou TPS*).

Globalement, 121650 heures, c'est l'équivalent de 76 emplois qui sont perdus en heures supplémentaires et complémentaires.

Si on y ajoute les 2256 équivalents temps plein (*chiffre issu du rapport annuel sur l'emploi 2014*) de la sous-traitance, ce sont 2332 emplois dont notre DO a besoin pour assurer la production et la continuité de service. 2332 emplois que la DO pourrait créer au lieu de jeter l'argent dans les poches des gros actionnaires.

ASC : soirées de fin d'année

3 soirées étaient proposées au vote des élus. Mais, SUD et FO ont refusé que les élus votent soirée par soirée. Ils ont imposé un vote global. Ceci a conduit la CGT à s'abstenir de voter (*pour la première fois sur ce type de prestation*).

Bien sûr, nous sommes favorables à des moments de convivialité. Mais, l'argent engagé par le CE pour offrir une prestation aux collègues impose que les élus se prononcent en toute connaissance. Or, sur la première soirée proposée, non seulement la proposition est différente de celle discutée en commission avec toutes les OS, mais, surtout, la prestation est non aboutie. En effet, **ni les thèmes, ni les lieux ne sont définis**.

Pour la deuxième soirée proposée, s'agissant d'une prestation du même type que celle offerte l'an dernier (*soirée bodega*) qui s'était déroulée avec succès, nous aurions souhaité voter pour. Las !

La troisième proposition est une soirée « réveillon » pour le 31 décembre pour un budget de 60€ par personne (*tarif pour l'OD 10€ et 20€ pour les invités de l'OD*). Mais, là aussi, le lieu n'est pas défini. De plus, qui peut croire qu'un réveillon de qualité puisse être organisé pour 60€ ?

Lors d'un précédent CE les élus SUD et FO avaient décidé de négocier avec le prestataire ID Events (*prestataire contre lequel le CE avait engagé une action en justice en raison du ratage de la soirée de fin d'année en 2013*). La négociation échangeait le retrait de notre plainte contre l'organisation d'une soirée adulte et d'une soirée enfant. La CGT avait voté contre cette transaction considérant que le prestataire n'était ni fiable ni crédible. Il semble que nous avons raison car, seule la soirée enfant aura lieu, le prestataire n'ayant rien proposé d'acceptable pour cette fin d'année.

Résultat du vote : pour 14 (*SUD, FO et CGC*).

Abstention : 7 (*CGT et CFDT*)

Delivery : Faire plus avec moins de salariés

Le projet Delivery, après une batterie de tests (*voir nos comptes rendus de mars avril et mai 2014*), va être lancé, rapprochant les métiers et acteurs de la production des AE, du CSE et de l'UIA.

Dans ce projet apparaît le métier de RPI. Ce métier est réservé aux RAI souhaitant rester à l'UIA. Pour les autres, DEF confirme qu'une fois positionné, les RAC, CP, RPC (*nouveaux métiers*) vont basculer en AE sans retour en arrière possible.

Dans chaque AE va être créé un département Delivery « indépendant ». Les sites principaux seront Poncelet, Villette et Anjou. Tout ceci marque le retour de la « Baronnie » en AE avec des risques de rivalité entre elles.

Selon la direction aucun positionnement n'a commencé, or, chaque salarié doit se positionner sur un métier et un site avec une fiche de souhaits source et risque de stress chez des salariés non habitués à ce genre de méthode. Les managers seront formés aux « *Entretiens difficiles* » sic ! En cas d'échec à ce recrutement, un recours serait possible devant une commission (*qui reste encore floue*) avec « *Redoublement* ».

En contre partie aucun plan et budget de promotion n'a été prévu. La CGT a, une nouvelle fois, demandé que tous les RAC soient positionnés en en bande D avec des opportunités d'évolution clairement définies.

On peut aussi noter une augmentation des objectifs qualitatifs et quantitatifs : il y a plus 150 offres commerciales où chaque salarié devra gérer du technique, de la saisie et du commercial ; une quarantaine d'applications à manipuler. La priorité aurait été logiquement de simplifier le SI en amont. Mais la logique et les objectifs de rentabilité financière...

Au final, Delivery vise à standardiser le maximum d'offres de production afin de pouvoir les sous-traiter. La direction ne se cache même plus. La sous-traitance passera de 10% aujourd'hui à 25% demain. Seule la mobilisation des salariés permettra d'empêcher que les conditions de travail se dégradent.