



# CE DO NC

## Bulletin des Elu-es - N° 75

### Décembre 2013



### Meilleurs voeux 2014



### Commission ASC

Sud a toujours respecté ses électeurs en prenant ses responsabilités tant dans sa participation au bureau du CE que dans l'élaboration du programme des Activités Sociales et Culturelles.

Comme nous n'acceptons pas le désordre et l'inexactitude de la Direction Orange sur les dossiers qu'elle présente aux élu-es, nous ne pouvons continuer à travailler dans une commission ASC désordonnée et dont les propositions majoritaires étaient régulièrement remises en cause par les membres CGT du bureau ou par des Organisations Syndicales revenant sur leurs positions affichées dans la commission.

Nos demandes de remettre un peu d'organisation et de sérénité au sein de la commission étant restées sans effet, nous avons décidé début décembre de suspendre temporairement notre participation à cette commission tout en continuant, bien sûr, notre travail de contribution aux Activités Sociales et Culturelles. L'effet attendu n'a pas été celui espéré.

Durant le Comité d'établissement de Décembre, sur proposition de Sud, les élu-es ont validé dans leur majorité (hors CGT), les résolutions permettant de redistribuer le reliquat du budget 2013 sous forme de chèques Vacances et Cadhoc aux Ouvrants Droits.

Pour Sud, un CE n'est pas là pour épargner mais pour permettre à toutes et tous d'accéder aux

loisirs et à la culture.

En réaction à l'adoption de ces résolutions, la délégation CGT a mis au vote une résolution de dissolution de la commission ASC dont elle assume la présidence. Toutes les autres délégations se sont prononcées contre. La CGT a donc annoncé la démission de son président.

Pour Sud, il est évidemment plus facile de « déconstruire » cette commission plutôt que d'essayer de la rendre plus efficace en ne remettant plus en cause ses propositions !

Sud considère que la vacance de présidence de la commission ASC n'empêchera pas les élu-es de bonne volonté de continuer à faire des propositions d'Activités Sociales et Culturelles afin que les salarié(e)s ne pâtissent pas de cette situation.

### Poursuite du programme des « activités sociales et culturelles » 2014 avec les résolutions ci-dessous

- Reconduction des Pass Escapade avec Azureva,- Best western « Carnac », Best western « Carnac » avec forfait bien-être, TLC, Odalys, Hôtel Paris Province en demi-pension.
- Reconduction du remboursements sur facture pour les séjours en Gites de France, Accueil paysan, Bienvenue à la Ferme...(liste complète sur le site) du CE et pour les voyages et séjours avec les prestataires du tourisme social ou marchand comme AKAOKA, ARVEL, ASPTT VACANCES...(liste complète sur le site du CE)
- Sorties Week-end, Paris Musées les 29 et 30 novembre 2014, Marché de Noël Bruges Bruxelles les 6 et 7 décembre 2014, Week-end Cotentin les 17 et 18 Mai 2014, Week-end "bien- être" à la Baule du 5 au 7 avril 2014, Week-end Beg-Meil (Finistère) du 31 mai au 2 juin 2014, Ronce-les bains du 27 au 29 septembre 2014.
- Reconduction des 30 euros en Chèques Disques et 30 euros en chèques lire.

-Remboursement Billetterie à hauteur de 50% dans la limite de 180 euros par Ouvrant Droit avec possibilité d'utiliser le site de France Billet.

Comme nous vous l'avions annoncé dans notre bulletin de novembre, nous avons proposé que le reliquat budgétaire 2013 soit redistribué à chaque ouvrant droit, selon son QF, sous forme de chèques vacances : 200€ pour les QF1 à 4, 180€ pour les QF 5 à 8, 150€ pour les QF 9 à 12 et 100€ pour les QF 13 et 14 et pour ceux qui n'ont pas validé leur situation familiale sur Aravis en 2013. De plus, le budget CE des années précédentes n'étant pas consommé dans sa totalité, Sud avec la CFDT, FO et la CGC a voté pour que chaque OD selon son choix puisse recevoir un chèque cadhoc ou une carte scène et sortie d'une valeur de 80€. Même la CGC, qui d'habitude ne valide pas les prestations faites au QF a voté les 2 résolutions, la CGT étant contre la « redistribution », comme ils disent, a préféré s'abstenir (ça fait mieux que de voter contre).

**Point restauration :** quelques changements de prestataires suite à l'appel d'offre faite par la DONC.

Tours Coty, La Ville aux Dames, Tours Grandmont Carlotti et Chartres Petit Bouillon passent d'Elior à API.

Caen Venoix et Caen Carpiquet restent avec API. Fleury Les Aubrais et Orléans Turbat restent avec Elior

### **Information 3ème Trimestre de l'emploi**

Quelques éléments de ce dossier : Fin septembre, les effectifs en activité sur la DO NC sont de 4492 salariés dont 4473 CDI, avec 17 CDITP et 19 CDD.

Si l'on se réfère au T3 de l'année dernière, on est en chute libre -152 CDI et -44 CDD. Heureusement, on constate une stabilité dans l'insertion professionnelle.

Le domaine de la vente (boutiques, plateau AVSC et CCOR) et celui des services techniques ( GTC et

techniciens) sont les plus touchés par cette baisse d'effectif.

Répartition des âges H-F des CDI: 4473 d'âge moyen 51,19 ans dont 1549 Femmes : 50,62 ans et 2924 Hommes : 51,49 ans.

74% des salariés de la DO ont plus de 50 ans, 50% de 55 ans et +, 5% plus de 60 ans.

Recrutements du trimestre: 7 CDI et comme d'habitude l'égalité Homme/Femme est loin d'être respectée puisqu'il n'y a qu'une seule femme. AD Caen 2 (dont la seule femme), 1 responsable à l'AVSC sur Orléans, 1 au CSC PABX de Caen et 3 à l'UIC (1 CAF à Bourges, 1 technicien RS à Tours et 1 adjoint cellule 3P à Orléans).

Par contre les départs toujours en hausse, 67 au total dont 61 départs en retraite (2 à l'AD, 10 à l'AVSC, 5 au CCOR, 18 à l'UIC, 25 à l'UIN et 5 à l'AE), à cela s'ajoute 2 nouvelles démissions de CDITP en AD et celle d'un vendeur en AE. Malheureusement 3 décès (1 à l'AVSC, 1 à l'UIN et 1 à l'UIC).

Les effectifs à temps partiel : 1004 salariés dont 326 TPS, 116 TPI et 139 Temps libéré et 84 TPS sur 5 ans.

### **Clap de Fin sur les AGILS en UI Centre**

Voilà enfin une corvée de faite pour le DUO de l'UI Centre, le passage devant les élus du CE DONC est fini. La création des deux AGIL peut s'effectuer.

Pour rappel, une AGIL comportant les départements 41, 37, 36 avec 322 salariés en 2013 dont 232 de plus de 55 ans.

Une autre comportant les départements 45, 28, 18 avec 323 salariés dont 205 de plus de 55 ans.

Les salariés du 18 et 36 auraient souhaité être sur la même AGIL mais cela ne correspond pas à la stratégie de l'état-major, pour une raison d'équilibre d'effectifs et aussi de sous-traitance.

Les AGIL c'est un projet de « géographisation » et de gouvernance pour les activités dites adhérentes dans les unités d'interventions.

Les activités adhérentes sont celles à proximité du client : techniciens boucle locale, répartiteur, multiservice, entreprise, réseau ainsi que les chargés d'affaires, VQSE (vérification des sous-

traitants), opérateurs logistiques (magasin)...  
La raison de cette création, pallier le manque d'effectifs à venir en généralisant la multi compétence et à terme avoir une gestion facilitée de la sous-traitance, qui va remplacer au fur et à mesure les salariés d'Orange.

Même si la direction promet quelque(s) emploi(s), ils ne seront pas à la hauteur des départs, en invoquant la diminution des activités ainsi que du chiffre d'affaires. Pour les dirigeants la balle est dans le camp du CHSCT avec la mise en place de plusieurs groupes de travail. Ce même CHSCT a indiqué lors de sa formulation d'avis que les éléments fournis ne lui permettait pas de mesurer les conséquences de la création des AGILS sur les conditions de travail, le président a considéré que le travail en aval le permettra .

Les élus SUD ont voté contre le projet.

Le dossier de l'UIC n'est pas fini , pour l'année 2014 nous aurons la présentation de probable « fusions » des activités dites non adhérentes (les activités de plateau) entre les deux UI de la DO. Cela dans le but de pallier le manque d'effectifs avec une volonté de la direction de ne presque pas recruter sur les métiers du « back ».

## Consultation sur la mise en Place du Service Client Orange (SCO)

Le service client Orange est créé. Commencée en mai 2013, la dernière consultation était au menu du CE de décembre.

Ce dossier, comme le souligne l'expertise menée par les CHSCT de l'AVSC et du CCOR pose plus de questions qu'il n'apporte de réponse quant à la justification d'une telle fusion.

Présenté par la Direction de la DO NC au mois de mai 2013 comme un projet « d'opportunité », le rapprochement des AVSC et CCOR se généralise actuellement dans la plupart des directions Orange et s'accompagne de projets remettant en cause l'organisation du travail et/ou de chantiers horaires.

Le projet se présente comme un projet de gouvernance. Pourquoi ce qui vaut aujourd'hui pour les fonctions supports ne vaudrait-il pas pour

les fonctions opérationnelles ?

Pourquoi rien ne changerait du point de vue de l'activité, des métiers et des périmètres géographiques ?

L'unité Service Client Orange (SCO) est mise en place afin que l'entreprise puisse s'adapter à la diminution importante des effectifs des prochaines années, à l'absence de recrutement significatif et à l'évolution et à la stratégie financière qu'elle a choisie.

Sans un plan de recrutement à la mesure des pertes en effectif, il faudra s'attendre à une augmentation des charges de travail par le biais d'objectifs de plus en plus élevés avec un risque d'épuisement professionnel pour les salariés.

De plus, il faudra adapter la population restante à l'évolution des différents parcs, d'où une évolution très probable du contenu de l'activité des uns et des autres. En d'autres termes, c'est la polyvalence qui sera l'instrument privilégié pour absorber les charges de travail de part et d'autre... »

Dans le cadre du projet mise en place du Service Client Orange, les élu-es du CE de la DO NC ont demandé l'ouverture de négociations pour répondre aux revendications des salarié-es sur l'emploi, les salaires, l'organisation, les conditions et la reconnaissance du travail et ont mandaté la commission emplois et métiers chargée du suivi.

Les élu-es SUD ont émis un avis négatif sur la création du service client Orange (SCO).



## Bilan de l'adaptation du modèle de vente à l'AE

Ce nouveau modèle de vente, trois ans après la mise en place de MEF (Marché Entreprise France), concernait 14 managers et 92 vendeurs.

Au 1er octobre 2013, nous avons toujours les 14 managers mais plus que 79,5 vendeurs soit -12,5. La direction nous dit que l'agence a eu une baisse de -7% de ses clients, nous ne pouvons pas nous satisfaire de cette réponse.

On se demande quel était le but de cette énième réorganisation : satisfaire le client ou faire du moins ?

Surtout qu'au 1er janvier 2014, le nouveau Directeur de l'Agence souhaite mettre en place une nouvelle organisation de la vente pour répondre aux axes stratégiques de l'Entreprise en maintenant la « satisfaction client » avec les ressources « humaines » en place et en faisant quelques changements d'équipes et de portefeuilles.

De plus, tout le monde sait qu'un vendeur est rémunéré par sa PVV mais celle-ci évolue avec la stratégie de l'entreprise, qui varie avec les marchés. Autant dire une vraie girouette et on déplore que toutes ces modifications ne soient que facteurs qui augmentent les RPS. Mais rassurez-vous le client est satisfait !

***Ignorer un problème  
est encore le plus sûr moyen  
de le résoudre.***



## Bilan mise en place adaptation Accueil Client à l'AE

Lors de la présentation du dossier au CE d'avril, les Organisations syndicales demandaient une prime exceptionnelle pour tous les salariés du service facturation.

Cette demande avait été balayé d'un revers de la main droite par la Direction.

A ce CE, c'est une pétition réclamant une prime pour tous que les OS remettaient à la Direction, celle-ci répondait qu'elle allait l'étudier, et c'est peut-être le seul point positif de ce dossier car aujourd'hui, il y a un stock de sollicitations (demandes) en instances (environ 700) qui engendrent des demandes d'entraide, voire heures supplémentaires auprès de plusieurs équipes.

Des flux (data, legacy, internet et mobilité) qui ne baissent pas et qui sont mal orientés, ce qui met dans l'embarras les nouveaux arrivants formés seulement sur l'activité mobile (mobilité).

Des soutiens qui assurent les formations et ne peuvent répondre aux demandes des conseillers. Des process qui arrivent au fil de l'eau. Mais c'est normal nous dit le Directeur du Service qui assume toutes les « mauvaises » décisions prises car nous sommes dans la mise en œuvre du projet.

Bref tout va bien et il doit encore se demander pourquoi 28 conseillers sur 29 présents demandent une prime exceptionnelle.

Surtout que le projet continue puisqu'il reste encore 2 cycles de formation et que les conseillers facturation devront, comme les collègues de la vente, faire avec les ressources présentes.

Nous en profitons pour souhaiter bonne retraite aux 5 collègues qui vont nous quitter au 1er semestre, 2014.

### Elu(e)s SUD

Titulaires : Annie Multon, Sylvain Boulant, Jean-Pierre Sauvegrain

Suppléants : Laurent Le Deunf, Yannick Le Morvan, Gilles Noël (Trésorier)

Représentant Syndical : Christine Papillon

Sud BN 0231942600 sudptt14@wanadoo.fr Sud 36-37 0247851111 sudptt.36-37@wanadoo.fr

Sud HN 0235632020 sudptt.hn@orange.fr Sud Loiret 0238837239 sudloiret@wanadoo.fr