

### **Bilan formation 2014**

Le budget, en pourcentage de la masse salariale, consacré à la formation diminue régulièrement depuis plusieurs années alors que la nécessité de l'adaptation des salarié-es aux évolutions de l'entreprise est de plus en plus en forte.

La diminution des effectifs et l'arrivée croissante de la polyvalence font que le maintien des compétences des salarié-es est la garantie d'un service de qualité. Et cela doit passer par une politique de formation ambitieuse.

Nous constatons aussi que dans le domaine technique, seulement 65% du plan de formation prévu a été réalisé. C'est nettement insuffisant.

Pour 2014 le pourcentage de l'auto-formation semble constant mais nous craignons que la poussée croissante de la digitalisation ne donne à ce type de formation une ampleur qui se ferait au détriment de la qualité.

Les élus SUD ont donné un avis négatif sur ce bilan de formation 2014.

### **Accord promotions au SCO**

Ce projet d'accord local sur la promotion au SCO NC nous est apparu très décevant.

Le rappel en détail de la politique de la direction et de l'ensemble des processus ne peut masquer l'absence de contenu de cet accord.

Malgré la prise en compte de certaines remarques des organisations syndicales, aucun engagement, autre que l'accompagnement de la politique de la direction, qui reconnaît les efforts consentis par les salarié-es depuis des années et notamment depuis la création du SCO.

La direction souhaite privilégier les parcours qualifiants qui impliquent donc de nouvelles compétences à acquérir.

Les élu-es SUD et CGT ont voté contre cet accord. Suite au CE, il sera proposé à la signature des organisations syndicales.

### **Homologation et SAV au SCO**

Suite à la disparition de l'activité SAV de Tours Maginot et la mise en place de l'activité Homologation, la direction nous a présenté un bilan six mois après.



## Boutiques (la marche de l'empereur)

L'entreprise présentait les résultats du premier trimestre 2015 où nous pouvions découvrir la baisse de l'activité de SAV en UI et des flux dans nos boutiques.

Sur les résultats du Haut débit, l'objectif fixé sur l'ADSL était trop bas (seulement 166 pour 5351 réalisés) pour pouvoir tirer des conclusions. Pour la direction cela s'explique par la baisse des ventes constatées sur l'ADSL au national, qui donnent des objectifs alloués à la DO Normandie Centre trop bas.

Les objectifs fibres, eux, étaient certainement trop haut et ce déséquilibre entre les deux offres s'explique en grande partie par la ruralité du territoire encore fortement couvert par du cuivre et non de la fibre.

Au final la DO a tout de même réalisée 200% de ses objectifs Haut Débit et 140% sur le Mobile (résultat obtenu par une performance sur la reconquête des clients mobile issus de SFR notamment).

La stratégie de réduction des charges a été efficace. Excepté sur l'ETAT MAJOR où, d'après la Direction, l'intégration de l'AGPRO a impacté le reversement de la participation vers le Comité d'établissement.

L'entreprise n'a cependant pas réussi à présenter efficacement les chiffres des effectifs entre le périmètre social et les effectifs en charge dans son compte d'exploitation pour illustrer correctement son propos.

En ce qui concerne le CNPS, l'entreprise voit le verre à moitié vide mais c'est certainement lié à cet indicateur contestable et contesté qui est devenu financier avant d'être un réel indicateur de satisfaction.

En résumé, les finances vont bien, les ventes vont bien, mais la reconnaissance est en panne, cherchez l'erreur.



## Plan schéma directeur de Lucé

Le projet de redéfinition de la présence Orange sur l'agglomération de Chartres contenait trop de démagogie institutionnelle pour discerner le rêve et la réalité.

Consolider la présence de la marque et le maintien du chiffre d'affaires passerait par la suppression d'espaces de ventes ? La réduction des charges et l'application de la stratégie nationale de distribution va inciter de plus en plus les clients à aller vers un échange digital et ce qui est de plus en plus difficile à apprécier, c'est de savoir si l'entreprise souhaite provoquer cette dématérialisation des échanges ou bien si elle ne fait que s'adapter aux conditions de la société.

Sur l'agglomération de Chartres comme ailleurs, le désengagement d'Orange envers le prestataire Mobistore est de plus en plus visible et cela nous pousse à demander le recrutement systématique des personnels qui seraient sous le coup de licenciements économiques par les propriétaires de ces enseignes.

Enfin, en ce qui concerne la méthodologie de mise en œuvre du PSD pour les personnels impactés, nous avons des difficultés à comprendre la volonté de l'entreprise à ne pas ouvrir plus franchement les réorientations possibles vers d'autres activités et d'autres unités.

Depuis le début des Plans Schéma Directeurs, SUD a demandé à ce que les salariés soient aidés s'ils souhaitent poursuivre leur carrière en dehors de l'Agence Distribution.

Depuis des années, Orange n'a de cesse de faire et défaire les logiques qui animent le réseau des boutiques.

Mais parce qu'il n'est toujours pas acceptable de détruire un outil aussi puissant que le réseau dont Orange bénéficie, SUD n'a pas validé ce projet, comme la majorité des élus du CE.

## AGPRO Angers

L'AGPRO d'Angers, dont l'activité initiale consistait prioritairement à démarcher les clients pro, évolue depuis 2011 vers le 1016.

Aujourd'hui, la direction souhaite transférer ce qui reste de l'activité CapPro vers le site de Mulhouse. Dans sa grande mansuétude, elle a laissé le choix aux salariés : intégrer le 1016 ou rejoindre la (micro)cellule BCP (Bilan Conseil Personnalisé).

Seulement 3 personnes se sont positionnées sur cette dernière. Leur

mission consistera à appeler les clients sur la mise en place des offres qu'ils ont contractées afin de développer la satisfaction et la fidélisation.

Si le fait d'offrir à des salariés la possibilité d'évoluer vers une nouvelle activité au sein d'un même site est positif, on ne peut que déplorer le flou qui règne autour de ce projet. Quid du suivi des clients en « vrille », quels objectifs assignés aux salariés, quelle sera la pérennité réelle de l'activité... ?.

Sur ce dernier point, si aujourd'hui la direction ne jure que par la satisfaction client, qu'en sera-t-il demain ? Parallèlement, le plateau 1016 d'Angers qui traitait jusqu'alors les appels en débordement au niveau national va reprendre les flux de la Zone Grand Ouest avec des conséquences probables sur les autres plateaux de Caen et Tours.

Sachant que les appels des clients diminuent régulièrement, on peut se demander s'il y en aura suffisamment pour tout le monde.

Ce dossier repassera devant les Organisations syndicales en juin et nous espérons que les représentants de la direction AGPRO Grand Ouest seront en mesure de répondre à nos interrogations.



## Vie du CE

- Suite à un décret du 29 mars 2015, les élus du CE de la DO NC décident de créer une commission des marchés dont la composition et les missions seront définies dans le règlement intérieur du CE

Cette commission doit proposer au CE, pour les marchés dont le montant est supérieur à 30 000 euros, des critères pour le choix des fournisseurs et des prestataires du comité d'entreprise ainsi que la procédure des achats de fournitures, de services et de travaux.

- Les élu-es CE ont aussi défini les dates de spectacles de Noël : Le Havre le 6 Décembre, Rouen le 13 décembre, Caen le

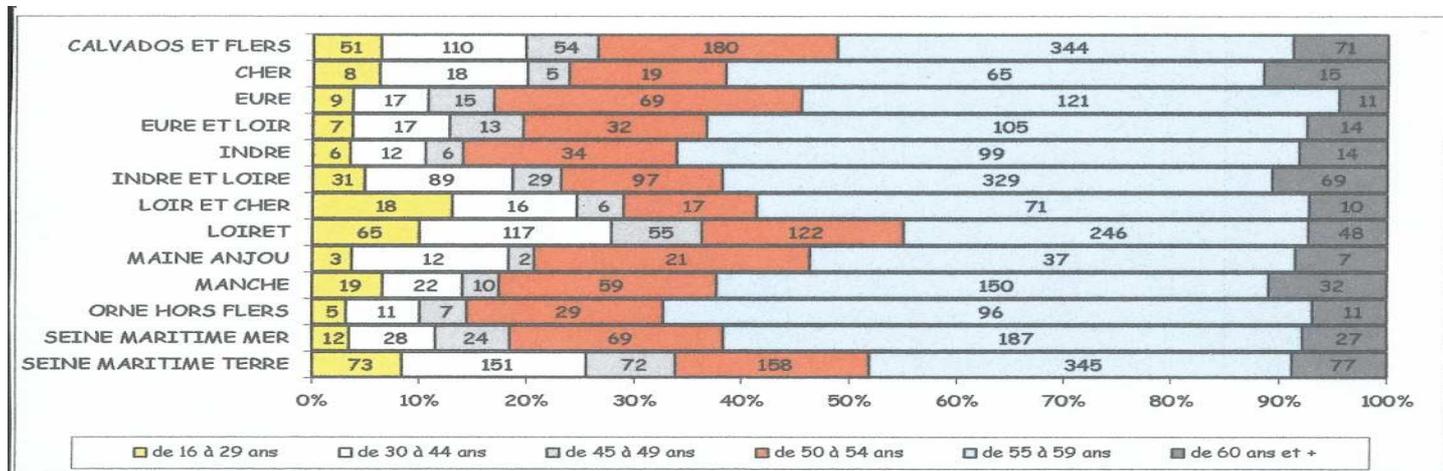
20 décembre, Chartres le 13 Décembre, Orléans (Checy) le 29 novembre - Tours Samedi 5 et dimanche 6 décembre, Bourges/Châteauroux le 20 décembre.

- Concernant le Noël adultes, le principe des colis dégustation ou colis cadeau a été reconduit par les élu-es CGT, SUD et CFDT (Fo et CFE-CGC n'ont pas validé cette proposition).

Les prestations «*événements heureux*», «*prêt étudiant*» et «*guichet sport et cultures*» ont été reconduits à l'identique de 2014. A préciser que pour «*le guichet sport et cultures*», la prestation a été étendue aux prestataires privés.

## Rapport Perspectives emploi et compétences

Parfois des chiffres parlent plus qu'un long discours, voici ci-dessous les effectifs par bassin de vie



Avec un taux de départ sur la DONC de 30% d'ici fin 2018 et des recrutements très en deçà, la situation ne s'annonce guère reluisante.

Quelques données complémentaires, l'âge moyen par unités : 45,6 ans en AD/ 49,9 ans en AE/ 51,3 ans en Agpro/ 51,4 ans à la DO/53,1 ans au SCO et 52,2 ans dans les UI.

### Elu(e)s SUD

Titulaires : Yannick Le Morvan (Trésorier), Laurent Le Deunf, Jean-Pierre Sauvegrain, Jean-Claude Planchin

Suppléants : Jean Caillard, Sylvain Boulant, Denis Allix, Yannick Veschambes

Représentant Syndical : Nicolas Savaton

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