



**Consultation sur le bilan social 2009.**

La présentation du bilan social, exercice annuel et obligatoire, a commencé au mois de juin et l'avis des élus a été demandé au CE du mois de juillet. Ce document est toujours très instructif, il détaille les principales données chiffrées « permettant d'apprécier la situation de l'entreprise dans le domaine social », et cela en mettant en perspective avec les deux années précédentes, ce qui doit permettre de faire des comparaisons. Sauf qu'à France Télécom, il est toujours difficile de comparer, du fait des réorganisations et changements de périmètre (le rattachement du domaine pro au CE de VMF a constitué le principal changement de périmètre de cet exercice) Le document présenté fait 64 pages, nous ne donnerons ici que les éléments qui nous ont semblé marquants, il est disponible sur simple demande auprès des élus. **L'emploi** : il reste marqué par une baisse constante, cela se traduit par

une perte des savoirs et des connaissances notamment des plus anciens. **Egalité Professionnelle** : le taux de féminisation a considérablement baissé en partie lié avec le basculement de nos collègues de l'agence pro vers le CE de VMF, passant de 39,2% en 2008 à 37,7 % en 2009. L'écart de rémunération entre femmes et hommes est toujours significatif. Combien faudra-t-il encore de temps et de mesures spécifiques « femmes » pour combler ces lacunes ? **Handicap** : malgré quelques trop timides initiatives, la prise en compte du domaine Handicap est bien loin de correspondre à nos attentes et à l'exemple que devrait donner une entre-

Principaux indicateurs du bilan social	
<b>Sorties d'effectifs</b>	
555 (dont 354 pro vers VMF)	
54 démissions (majorité de CDI TP)	
57 départs en retraite	
83 départs sur des projets personnels	
5 licenciements	
5 décès	
2 ruptures conventionnelles	
<b>Entrées d'effectifs</b>	
293 jeunes en contrat d'apprentissage ou prof	
44 recrutements de salariés de moins de 25 ans	
4 embauches de travailleurs handicapés	

prise comme France Télécom. **Absentéisme** : alors que la décroissance des effectifs est constatée, le nombre de journées d'absence pour maladie s'est accru de 22,26% entre 2007 et 2009. **Promotion** : le pourcentage de promotion est de 5,8% ce qui correspond à 263 salariés répartis par bandes comme suit : 3 en B, 99 en C, 99 en D, 39 en Dbis, 13 en E et 10 en F.

Une résolution reprenant une partie des éléments développés ci-dessus a été votée en séance, les élus ont rendu un avis négatif sur ce bilan social 2009, ce qui a laissé de marbre les représentants de la Direction, la principale préoccupation étant de recueillir l'avis des élus conformément aux obligations du code du travail.

Dans sa déclaration préalable la délégation SUD a pris acte des nouvelles orientations annoncées par Stéphane Richard le 5 juillet tout en dénonçant un manque d'ambition tant en matière d'emplois qu'en investissements. Le nouveau DG a occulté la responsabilité entière de la Direction dans la situation de crise aiguë que nous avons connue et qui perdure. De quelle manière les mesures annoncées vont-elles être déclinées sur la DT NOC ? Le Directeur Territorial nous a confirmé le recrutement de 75 CDI, la présence dans les services d'un volume de 300 apprentis sur l'année (en hausse par rapport à 2009). Des remises à niveaux de bâtiments vont être étudiées. L'entreprise nous communique également son souhait d'investir dans le réseau (interconnexion et boucle locale) : fonctionnement, maintenance, plan de rattrapage et investissements. La vision locale devrait également être priorisée pour commencer à faire cesser la « dictature » des divisions métiers. Si nous souscrivons à certaines de ces déclarations d'intentions, nous jugerons sur les actes. Nous demandons l'ouverture de négociations sur l'application locale des mesures annoncées. Des discussions pourraient se tenir à la rentrée (septembre) mais nous avons clairement dit qu'il fallait avant tout régler favorablement la situation de nos collègues de Blois travaillant à Orléans.

## Rapport conventionnel à l'emploi

**F**in décembre 2009, les effectifs sur la DT NOC sont répartis de la manière suivante : 4555 en CDI (2595 en Normandie et 1960 en région Centre) avec une répartition Femmes/Hommes 35,1%/64,9%. La moyenne d'âge est de 49,2 ans. Obligation est faite à France Télécom de présenter annuellement ce rapport qui a la particularité de donner les orientations en matière d'emploi, d'activité et de situation des sites. Les orientations de ce rapport ont été prises par l'ancien Directeur Territorial et son équipe.

### Prospectives par département

**Calvados** : réduction des activités du 118712 du CCOR et du Pilotage Logistique Réseau de l'UI Normandie.

**Eure** : maintien du plateau 1014 et d'une activité back-office du domaine Résidentiels à Evreux. **Manche** : St Lô = plateau ADCP ; Cherbourg = activité cible GTC. **Orne** : Alençon = CCOR ; Flers, décroissance de l'activité ADCP au fur et à mesure des départs. **Seine-Maritime** : Rouen, Pilotage technique et Conduites d'activités de l'UI N ; Le Havre = Publiphonie et réduction de l'activité GTC. **Cher** : Bourges = UAT + Projet d'ouverture de boutique en centre commercial.

**Eure et Loir** : Chartres, 1014 et petite activité de back-office Résidentiels. **Indre** : Châteauroux, Conduite d'activités Grand Public et plateau national de qualité des données. **Indre et Loire** : site de référence de l'activité Mobiles du CCOR **Loiret** : Orléans, Marché Résidentiels Niv 1 et 2. Montargis, les départs naturels seront assumés par des outils et méthodes. **Loir et Cher** : Blois, Pilotage Logistique Réseau, négociations en cours de type Télétravail (voir article en page 4).

La question a été posée au nouveau DT de savoir si sa prise de fonctions et les récentes annonces de Stéphane Richard pourraient remettre en cause les orientations de ce rapport.

La réponse qu'il nous a formulée en séance de CE a été négative au moins pour ce qui le concerne...

### Effectifs par domaine d'activité (en%)

Département	Client	Réseaux	Gest support	Informatique
Calvados	49,3	38,2	11,5	1,0
Eure	49,3	47,2	3,5	
Manche	42,1	54,9	3,0	
Orne	58,6	39,5	1,9	
Seine-Maritime	44,5	45,9	8,9	0,7
Cher	47,9	50,0	2,1	
Eure et Loir	47,6	46,2	2,2	
Indre	39,8	55,7	4,5	
Indre et Loire	63,5	28,8	7,2	0,2
Loiret	53,7	31,2	14,1	0,4
Loir et Cher	34,1	55,6	10,3	

### Le plan Magellan

**D**u nom du célèbre navigateur portugais, qui donna son nom au fameux détroit reliant l'Atlantique au Pacifique. Au-delà du symbole que ce nom évoque, ce plan se définit comme une reconquête du marché du haut débit. La crise sociale qui traverse France télécom et la crise économique ne sont pas étrangères à la baisse de notre part de marché en parc internet. Aussi pour donner toutes les raisons de préférer Orange sur le haut débit, la direction s'est donnée 4 défis à relever :

1. améliorer nos processus de rétention et investir dans la fidélisation
2. améliorer durablement la qualité de nos services et de nos parcours client
3. mettre en avant des propositions de valeur attractives et accroître notre performance sur les primo accédants et sur les clients en provenance de la concurrence
4. proposer des offres attractives à nos clients et les faire monter en valeur

On le constate, la barre est haute pour relever ces défis, la direction mise sur le développement des gestes commerciaux en boutique, des offres de remboursement (ODR), des formations, des études sont en cours pour équiper les salariés pour en faire des ambassadeurs de la marque.

## Rapport Handicap 2009

Comme le code du travail l'impose, France Télécom présente son rapport annuel sur le Handicap. En 2008 il y avait 228 **Travailleurs Handicapés (TH)** reconnus, en 2009, les effectifs sont de 219 soit une baisse de 9 salariés qui ont été rattachés au CE de VMF par le biais de la création de l'Agence Pro. Pour être reconnu **TH**, il fallait 6 mois de présence dans l'entreprise, un décret de 2009 a modifié cette prise en compte, une seule journée de présence permet cette prise en compte maintenant. Par bande les effectifs ainsi comptabilisés sont les suivants : 23 en B, 183 en C, 36 en D, 15 en DBis, et 1 en F) pour un total de 258 avec 48% de femmes et 52% d'hommes. En 2009, il y a eu 6 recrutements sur le domaine vente et relation client dont 4 en CDI et 2 en CDD (dont 1 contrat pro) 40 nouvelles reconnaissances auprès des commissions compétentes (CDAPH). Il y a eu 12 **TH** promus ce qui représente 5,5% des effectifs à comparer au taux global de la DT qui est de 5,8%...

**ASA Handicap** : il est précisé dans l'accord national sur le handicap que **5 ASA par année civile** sont possibles et fractionnables en demi-journées. **C3R (Reclassement, Réorientation et Réadaptation)** : Ces commissions sont habilitées pour les seuls fonctionnaires, il faut impérativement l'accord du salarié avant le passage en commission. La décision de reclassement est notifiée à l'intéressé qui dispose d'un mois pour demander s'il le souhaite un nouvel examen de sa situation. En 2009, il y a eu 88 passages en C3R. Un vote négatif des élus du CE a conclu cette présentation du rapport (disponible auprès du président de la commission) Pour information, sous @noo, le site Handicapaction précise notamment les droits des salariés, le détail de l'accord 2008/2010 (son renouvellement est en cours de discussion pour 2011) vous pouvez également joindre la commission handicap du CE DTNOC dont les coordonnées figurent sur ce bulletin.

### Marche des Affaires

Dans l'attente d'un nouveau document en cours d'élaboration. Le DT a commenté les résultats

(provisoires) de juin 2010. **AD** : 10 objectifs tenus sur 13 (non tenus : OT du Fixe, Prestations Distribution et IEW). **AVSC** : 5 objectifs tenus + 2 objectifs à 99% sur 9 (non tenus : Acquisitions accès TV = 88% et Bouquets OCS & Orange Sport à 74%). **AE** : CAS trimestriel tenu (CAS = chiffre d'affaires signé) et bons résultats sur le recouvrement. **CCOR** : 8 objectifs sur 8 tenus et de très bons résultats Scorange sur toutes les activités mais aussi un taux de recouvrement à 108%. Dès l'annonce de la sortie de l'iphone4, afflux d'appels clients sans acte de vente jusqu'au 22 juin. (date réservation). Après le 24 juin, le CCOR a dû gérer le problème d'activation de carte SIM et la rupture de stock. **UIC** : 3ème semaine de plan Radial et au 5/7 : 2400 SIG soit presque le double du nominal. Pas de renforts depuis 2 semaines (Cf. situation dans le Var). Les objectifs SAV sont suspendus et ceux liés à la production ont été tenus en juin. Le CA est tenu sur le 1<sup>er</sup> Semestre. **UIN** : 3ème semaine de plan Radial et au 5/7 : 2027 SIG abonnés, 955 dégroupage et 222 BL soit le double du nominal. Pas de renforts depuis 2 semaines (Cf. situation dans le Var) 10 renforts venant de Paris programmés. Pour les **2 UI** : les objectifs SAV sont suspendus et ceux liés à la production ont été tenus en juin. Le CA est tenu sur le 1<sup>er</sup> Semestre 2010.



## Activités Sociales et Culturelles

2 résolutions ont été adoptées par les élu-es. La première, à l'unanimité, propose en accompagnement du chèque « événement heureux naissance », le livre « guide à la petite enfance » de l'association rouennaise Les Nids. La seconde, présentée par Sud, instaure une réunion trimestrielle de la commission réclamations avec un retour écrit vers les élu-es. On a, en effet, constaté un délai trop élevé dans la réponse et le traitement des réclamations des ouvriers-droits du CE. 12 réclamations, dont certaines remontant à 2009, ont été traitées lors de la 1ère réunion. Cette résolution a été adoptée avec les voix des élus Sud, Cfdt, Fo et l'abstention de la délégation CGT.



La direction de l'AG-PRO a entamé depuis plusieurs mois une procédure disciplinaire à l'encontre de Romuald Bougon (1016 Tours). Romuald était membre du CE de la DTNOC et de son bureau lors d'une précédente mandature en

tant qu'élu SUD.. La direction réclame maintenant 3 mois de mise à pied. C'est inacceptable ! Il apparaît clairement que c'est le militant syndical qui est visé ! Le conseil de discipline s'est tenu le 6 juillet à Paris. Malgré une défense pertinente, les élus de la CAP et la Direction n'ont pu se mettre d'accord. Les élus ont voté l'absence de sanction., nous attendons maintenant la décision finale de FT.. **Le nouveau France télécom doit-il ressembler à l'ancien et la direction va-t-elle couper toutes les têtes qui dépassent ? Il ne peut pas y avoir de sanction pour activité syndicale !**

### Accord DT NOC / Blois

Depuis les premières réunions de négociations 9 décembre et 3 février, la situation des salariés Blésois a été portée par l'ensemble des organisations syndicales comme un incontournable à résoudre. La

pugnacité et la mobilisation des salariés concernés ont permis l'évolution positive du dossier malgré le temps qui filait. Très longtemps, la Direction est apparue dans le déni et braquée sur la volonté de ne pas revenir sur ses décisions précédentes plutôt que de répondre à son obligation de préserver la santé des Blésois. L'interpellation directe de Stéphane Richard à l'occasion du CNSHSCT du 22 juin et la nécessité pour l'entreprise d'assumer son obligation de résultat pour les risques psychosociaux alors que l'état des lieux est accablant pour FT. Le retour de l'interpellation de S.Richard se traduit par un changement de posture des représentants de la DT même si le 2 juillet, ils enferment les discussions dans un marchandage de jours entre les 2 sites de Blois et Orléans, sans s'occuper des Risques Psycho-Sociaux (R.P.S). Le 7 juillet, nouvelle proposition qui reprend la position des salariés avec 4 jours à Blois et 1 jour à Orléans situation révisable après 6 mois le nombre de jours à Blois ne pouvant pas baisser. Le 8 juillet, consultation des Blésois en HIS Commune. Le 12 juillet rédaction finale de l'accord qui intègre les dernières remarques issues de l'HIS. **Cet accord marque l'entrée de nos dirigeants dans le cadre du « nouveau France Télécom » nous espérons que les prochaines négociations aboutiront plus vite pour éviter les RPS.**

#### Elu(e)s SUD au CE

**Titulaires :** A Multon, D Calvez, D Allix (Trésorier), C Pigeon, J-C Planchin

**Suppléants :** C Papillon, G Noël, P Jouvin, S Boulant

**Représentant Syndical :** X Robert

#### Membres SUD des commissions

**Economie et évolution des marchés:** J Dangu, P Abdessamad

**Emploi et métier:** D Calvez (Pdt), JC Planchin

**Logement:** G Lanoë, C Rose

**Formation:** Y Lemorvan, M Fossé

**Egalité Professionnelle:** C Papillon (Pdte), JC Planchin

**Handicap:** G Noël (Pdt), M Fontorbe

**HSC:** D Allix (Pdt), S Boulant

**ASC:** A Multon, G Noël, P Quéméner, J-P Sauvegrain

**Restauration :** A Cadinot, J-P Sauvegrain

#### Syndicats SUD DT Nord Ouest Centre

**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