

**A** peine, Claude Bouthier, le nouveau Directeur Territorial a-t-il pris ses fonctions, qu'au-delà des négociations nationales en cours, il est confronté aux effets locaux de la politique menée par la Direction de France Télécom. Dès son arrivée à Orléans, les organisations syndicales l'ont déjà interpellé sur la situation des salariés de Blois. Ces salariés, lors de leur venue au CE du mois d'Avril, avaient reçu le soutien des élu-es qui approuvent le projet des organisations syndicales sur leur retour à Blois. Aucune volonté de la DT de faire avancer favorablement ce dossier dans l'immédiat. Les désorganisations de services et les suppressions d'emplois dans les UI, les économies faites au détriment de l'entretien préventif des stations d'énergie des centraux classe 3 et classe 4, la plupart du temps sous-traitées...etc.. tous ces facteurs ont entraîné le lundi 31 mai en fin d'après-midi une panne du réseau. Cette panne a touché les 2/3 des lignes téléphoniques du Cher. Interruption des lignes fixes et de l'accès internet, près de 100.000 foyers et entreprises du département ainsi que les services d'urgence ont été touchés. Grâce à la mobilisation du personnel des lignes, le rétablissement s'est opéré rapidement dans la nuit et la journée de mardi. Informé en séance le DT n'était visiblement pas au courant de cette grosse panne, peut-être faisait-il partie des abonnés touchés ? Régulièrement interpellée sur les effets néfastes de sa politique tant sur les conditions de travail des salarié-es que sur la qualité du réseau, la Direction fait la sourde oreille, faudra-t-il que les pannes s'accumulent et que des drames surviennent pour la faire réagir ?

## Agence Distribution (ADNOC)

### Bilan sur les Espaces Service

« *chez Orange ont a le sens du service* » c'est avec ce slogan que nos dirigeants espèrent retenir et générer du flux pour reprendre un vocabulaire cher à nos dirigeants. C'est ainsi que 21 boutiques ont aujourd'hui un espace service, où un conseiller technique est là pour aider, voire dépanner nos clients pour



un certain nombre de prestations. D'ailleurs, depuis le 10 juin certaines prestations payantes sont désormais gratuites et une campagne de pub sera lancée sur ce thème le 20 juin. D'ici la fin de l'année 2010 début 2011, 3 autres boutiques seront réaménagées avec un espace service : Orléans République, Dreux, Bayeux. Pour les boutiques de Chartres et Alençon, la direction est en recherche de surface. (A noter que dans cette région, l'accueil de Mortagne au Perche a été fermé...) L'engagement de service affiché c'est une boutique/espace service accessible pour tous nos clients à 40 minutes maximum, nous avons déploré le maillage trop distant. De même nous avons relevé la contrainte, pour nombre de nos clients, de se dépla-

cer dans un accueil différent de celui auquel ils s'adressent régulièrement. Pour l'ensemble des boutiques, 11,5 recrutements de conseillers techniques sont nécessaires. Il n'y aura pas de recrutement externe car la direction estime que ce poste nécessite des compétences de technicité, donc recrutement interne avec un niveau cible de fonction en I12. Nous avons profité de la présence de Mr Derouet pour lui rappeler qu'il nous devait des réponses sur le suivi client par téléphone en AD et qui avait soulevé de

vifs débats au CE d'avril lors de la présentation des méthodes de ventes en AD. Ce point devrait être présenté au CHSCVT de l'AD.

### Information sur le projet ARCHE

Ce projet dont l'objectif affiché est d'apporter une réponse à toute demande des clients en Agence France Télécom et de ce fait améliorer la vie en boutique des salariés de l'AD qui sont de plus en plus victimes d'agressions : c'est le prix chèrement payé des dysfonctionnements rencontrés fréquemment par les clients sur l'internet et les mobiles. Le déploiement de ce projet est prévu au 1<sup>er</sup> semestre 2011. Les boutiques retenues pour l'étude terrain sont Bastia, Vienne, Nancy et Toulouse.

## La restauration s'in- vite au CE

La déclaration SUD (ci-dessous) a été lue en ouverture de séance et lors de la pause méridienne, les élu-es ont rejoint les très nombreux salariés présents devant l'Astrolabe à l'occasion du barbecue préparé par les militants FO, CFDT et SUD, manifestant ainsi leur attachement à la mise en place d'une restauration collective de proximité et rappelant ainsi ses engagements à la Direction.



« Photo du Barbecue Revendicatif à l'initiative de FO, CFDT, CGT et SUD »

« 9 mois après le déménagement des salariés des bâtiments Jeanne D'Arc et Concorde dans le nouveau bâtiment Astrolabe la question de la restauration collective de ces salariés n'est toujours pas réglée. Aujourd'hui 500 personnes travaillent quotidiennement dans ce bâtiment. Depuis l'origine du projet en 2008, nous avons interpellé à de nombreuses reprises la direction de l'entreprise pour exiger une restauration à proximité. Le restaurant Concorde, qui sert environ 300 repas/jour fermera en mars 2011 (éventuellement possibilité d'aller jusque fin 2011). Plusieurs pistes ont été avancées : site Gasly, Site FT St Clément, Mermoz mais à ce jour, l'entreprise est incapable de fournir les moindres garanties d'une restauration collective de proximité à court terme pour les salariés travaillant sur la rive gauche.

Nous invitons les élus mais également les membres de la Direction à venir se restaurer ce midi devant l'Astrolabe où un barbecue revendicatif à l'initiative des organisations syndicales est organisé. »

## Activités Sociales et Culturelles (ASC)

Des résolutions étaient soumises aux votes\* des élus. Ainsi la « **Contribution 2010 aux actions des associations** » pour un montant de 56.000 € et la définition de la « **Prestation Center Parcs** » ont été votées à l'unanimité des 15 élu-es.

2 résolutions sur « **l'aide à la scolarité 2010** » ont été soumises au vote des élu-es. L'une émanant de la CGT diminuant l'aide versée aux enfants a été rejetée : Pour 6 (Cgt) Contre 8 (Sud, Cfdt) Abstention 1

(Fo), l'autre présentée par Sud, reconduit à l'identique des années précédentes les critères d'attribution et le montant des aides, a été approuvée : Pour 8 (Sud, Cfdt), Abstention 7 (Cgt, Fo).

2 autres résolutions prévoyant des dons ont été discutées.

Le bureau a présenté une résolution « **Les oubliés de l'été 2010** » avec un don de 1500 euros à l'association Vivats et une autre présentée par Sud « **Journée des oubliés des vacances** » avec un don de 2200 euros (200 euros par département composant la DTNOC) pour le Secours Populaire Français.

Le Code du Travail (article L2323-87) encadre très précisément les dons des CE afin d'éviter toute dérive. 4 conditions cumulatives doivent être réunies : reliquat de budget disponible, 1% du budget ASC maximum, don destiné à une association humanitaire reconnue d'utilité publique, vote majoritaire des élu-es.

Au moment du dépôt de la résolution, nous n'avions pas connaissance de toutes ces informations et de l'avis du cabinet comptable du CE, la délégation Sud a retiré sa résolution lors de la séance dans l'attente de précisions. Le secrétaire pour le bureau a, par contre, maintenu sa résolution au vote malgré le rappel des conditions à respecter. La résolution a été repoussée par les élu-es : Pour 6 (Cgt) Contre 7 (4 Sud, 3 Cfdt) Abstention 2 (1 Fo, 1 Sud).

Si les conditions budgétaires sont remplies, la délégation Sud envisage de représenter sa résolution lors du CE de juillet d'un don au Secours Populaires Français (SPF), association reconnue d'utilité publique. Ce don s'inscrirait dans le cadre de la manifestation du 19/8/2010 organisée par le SPF pour les enfants « oubliés des vacances ».

Les associations reconnues d'utilité publique ont l'obligation de rendre des comptes sur leur fonctionnement et leur budget au ministère de l'Intérieur.

(\* Pour être approuvée une résolution doit recevoir la moitié des voix + une des élus présents)



Lors du point sur le Bilan Social, les élus ont repris « La Lettre ouverte des organisations syndicales CFDT, CFTC, CFE-CGC/UNSA, CGT et SUD à Stéphane Richard à l'occasion du CNSHCT du 22 Juin »

## Unité Intervention Normandie (UIN)

### UI Excellence

L'objectif serait d'améliorer la satisfaction client et d'apporter des solutions aux dysfonctionnements vécus au quotidien. En réalité, c'est d'abord un concept pour "rationaliser" la gestion des techniciens en les rendant interchangeables et faire ainsi des économies. Nos Directions semblent enfin avoir découvert que les concentrations, les fusions et les restructurations ayant affectés les services techniques ces dernières années avaient généré des cloisonnements, des pertes de compétences et de la concurrence interne. Ce n'est pourtant pas les mises en garde qui ont manqué tant pour l'organisationnel que pour les risques psychosociaux.

L'UI a travaillé sur 8 chantiers :

intervention GP (grand Public), activité répartiteurs, organisation de la conduite d'activité GP, organisation et management, la C3P,ETR (sous traitant), activité ERS (Entreprise et réseaux structurant), boucle locale. Sans rentrer dans les détails du projet, divers travaux en sont ressortis : formations, achats de matériel, organisation de réunions entre les différents services intervention et CA, réflexions sur le travail en hauteur avec notamment des renforts nacelles à chaud, pour la boucle locale un chantier afin de réparer les paires défectueuses depuis plus de 8 ans ou annoncées mauvaises et expérimentation sur le fameux OPTIM (importé de Véolia) qui aurait pour objectif de faciliter la gestion des techniciens en planifiant leur activité. A noter la présentation partisane de l'entreprise, accusant le personnel concerné pour masquer ses propres insuffisances. C'est notamment le cas pour l'analyse préalable du poste de travail afin de fournir aux techniciens les

moyens adaptés en éléments de protection collectifs et individuels, du SI peut fiable, des essais pour les pré-localisations du défaut aléatoires et des bugs du système fréquents. Pour faciliter le travail des managers et des adjoints, la Direction prévoit des embauches « d'assistants managers ».

### Pilotage de Production FTTH

La direction a décidé la création d'un pilotage de production fibre (FTTH : Fiber To The Home : Fibre jusqu'au domicile en français). Ce service assurera le suivi de production fibre pour les 2 UI de la DT, soutien aux TIC, rappel clients, gestion rdv..etc.. Il sera basé à St Clément (1<sup>er</sup> étage) avec une évolution prévue si montée en charge constatée. A l'ouverture du service, 3 salarié-es seront recrutés par appel à candidature fin septembre 2010 (1 RE, 2 niveaux 2.2/2.3 et possibilité d'un recrutement supplémentaire fin 2010 si besoin). Des formations existantes ou en cours d'élaboration sont prévues à compter de septembre 2010.



### Bilan des Médecins

Pour les médecins, il est urgent qu'un réel Service de Santé au Travail (SST) coordonné et agréé trouve sa place dans l'entreprise pour assurer pleinement sa mission auprès des salariés.

Parmi les points principaux soulignés dans les rapports des médecins :

- ♦ Le mal être est ancien et profond. Ils craignent que certaines décisions récentes de l'entreprise ne soient prises d'une façon hâtive et n'apportent pas les fruits escomptés.
- ♦ La prévention primaire est à développer, elle se situe au niveau de l'organisation même du travail.
- ♦ La raréfaction des types de postes offerts par FT
- ♦ Le dysfonctionnement du Comité Médical et de la Commission de Réforme même si quelques retouches ont eu lieu.
- ♦ Les difficultés de fonctionnement liées à l'absence de logiciel adapté et de poste de secrétariat.

## Marche des Affaires

Compte-tenu de la date du CE, les documents sur les résultats commerciaux et les différentes QS n'ont pu être fournis aux élu-es. Le DT nous a donc fait les commentaires suivants sur les résultats probables du T2-2010.

**AD :** sur 8 objectifs, 6 seront faits voire dépassés, toujours en difficulté sur l'internet haut-débit et internet everywhere.

**AVSC :** sur 9 objectifs, 5 seront tenus et 3 ou 4 seront difficiles à atteindre (similaire à l'AD, Haut débit et IEW notamment). Par contre atteinte des objectifs de prise d'appel où l'on note une tendance à la baisse des appels par l'utilisation croissante d'outils en lignes par nos clients. Côté QS, Excellence client en dépassement au 1014, fidélisation quasiment à la cible ainsi que les réclas traitée en 48H.

**AENC :** cas (chiffre d'affaires signé) actuellement 60 à 70 % mais l'objectifs au vu des commerciaux sera atteint grâce aux petites affaires. Le résultat sondage client place l'AENC à la 1ère place. Le CAF (chiffre d'affaires facturé) atteindra les 100%.

**CCOR :** 8 objectifs majeurs en passe d'être atteints, QS au dessus de l'objectif ainsi que les réclas en 48H.

**UIC :** Taux de relève GP atteint ainsi que le taux de livraison MS (Internet)

**UIN :** CA global en dessous de la prévision ainsi que l'objectif de facturation de nos travaux. Par contre atteinte des objectifs taux de relève et de dérangement.

### Télétravail à domicile au CCOR

Le projet présenté concernera l'activité SAV Orange à TOURS. L'activité back-office n'étant pas concernée par le télétravail. Pour le DUO du CCOR tout est à construire, et cela se fera avec les représentants du personnel, les DS, la médecine du travail et la CRAM qui pourrait-elle aussi être partie prenante. Le but est de permettre à des salariés qui résident à plus de 40 minutes de leur lieu de travail de s'épargner la fatigue du transport en exerçant l'activité directement de leur domicile. Pour cela le salarié devra impérativement disposer d'un local spécifique pour l'activité professionnelle, le matériel de bureau étant quant à lui financé par l'entreprise. Il devra accepter certaines contraintes horaires (des tardifs jusqu'à 20H), faire preuve d'une grande autonomie, respecter les consignes métiers, etc.... L'expérimentation s'ancre dans une démarche « gagnant-gagnant » entre l'entreprise et le salarié. L'avantage majeur pour ce dernier se résume à limiter ses déplacements (3 jours par semaine au domicile). Néanmoins, comme pré-

cié dans l'accord « Télétravail », le salarié aura un minimum imposé de 2 jours à faire dans le service afin de conserver un lien social avec ses collègues. **A négocié :** Les rythmes de travail, les temps partiels (tout en sachant que le 50%° ne semble pas compatible), le calcul de JTL dans le cas de contraintes supplémentaires. Il faudra aussi veiller à ce que cette nouvelle organisation si elle va jusqu'à son terme (l'expérimentation peut durer 6 mois, mais peut aussi s'arrêter au gré de chacune des parties) ne dégrade pas les conditions de travail et de vie privé des salariés. Il faudra rediscuter de la prise en charge des frais de transport, des moyens concernant les soutiens en cas de difficulté dans l'activité. Il y a actuellement 4 salariés au SAV susceptibles d'être intéressés par cette expérimentation nationale (expérimentation en cours également sur une AVSC et une UAT). Le directeur, lors de la présentation du projet, a fait savoir que ce projet serait négociable et qu'il pourrait se conclure par un accord soumis à la signature des OS.

Le syndicat SUD souhaite accompagner ce projet de l'entreprise et veillera à ce que le « gagnant-gagnant » ne soit pas un leurre.

### Comptes 2009 du CE

Les élu-es ont approuvé à l'unanimité les comptes 2009 du CE. La certification des comptes par le cabinet d'experts-comptables ADEXI est le témoignage d'une saine gestion.

---

#### 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), J-C Planchin

**Logement:** G Lanoë, C Rose

**Formation:** Y Lemorvan, M Fossé

**Egalité Professionnelle:** C Papillon (Pdte), J-C 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