

Flash info

N°8

Comité de Groupe Européen France Télécom

Comité de Groupe Européen

Ordre du jour :

- ✚ Résultats du 3^e trimestre 2008
- ✚ Performance et priorités Orange mobiles
- ✚ Stress
- ✚ Convergence technologique Réseaux et Services mobiles -PC- TV
- ✚ Cadre réglementaire européen

Renouvellement du CGE : le premier mandat de 4 ans s'achevant, il y a eu renouvellement du CGE. 20 pays sont représentés et 32 membres titulaires siègent au comité :

- Le Secrétariat, dans la continuité, est assuré par la CGT
- La Roumanie prend le Secrétariat adjoint

Le **Bureau** est renouvelé. 7 membres en font partie (dont la CFDT) avec 3 pour la France (dont le secrétaire), 1 pour la Roumanie, 1 Royaume-Uni, 1 Belgique et 1 Pologne.

➤ Résultats du 3^e trimestre 2008 (présentation Gervais Pellissier)

Les faits marquants :

La croissance du troisième trimestre est conforme aux attentes. Ce qui peut conduire à avoir un cash-flow supérieur à celui de 2007 (7,8 Milliards d'euros). Cependant, le contexte de crise financière peut peser car le chiffre d'affaire suit sensiblement la croissance des PIB pondérés des marchés dans lesquels le groupe est présent. De plus, le groupe ne bénéficie plus de l'effet positif de l'augmentation de l'abonnement téléphonique conjugué aux effets de la loi Chatel (temps d'attente gratuite vers les hotlines).

Enfin, le tarif du dégroupage est aussi à la baisse.

Le revenu par pays : globalement les marchés matures résistent bien. Cependant, l'Espagne est touchée fortement par la crise immobilière ce qui influe sensiblement sur les comportements individuels (baisse du CA). La Pologne a révisé à la baisse (-1 %) son objectif de CA lié à une pression réglementaire forte.

Pour le reste du monde + OBS :

OBS international continue la baisse des pertes financières dans un marché très concurrentiel. Le choix de garder cette activité est aujourd'hui validé.

Pour le reste du monde, la croissance reste forte (+ 6,6%) malgré les effets du ralentissement macro-économique dans certains pays (Sénégal, Jordanie et République Dominicaine).

Les grands indicateurs :

La rentabilité moyenne reste stable (37,6 %). Le maintien de la MBO est une des priorités du groupe pour les années à venir.

En ce qui concerne les coûts, les charges de personnels baissent (14,8) alors que l'interconnexion continue de croître (15,1%). Les dépenses commerciales augmentent légèrement (15,2%). Cette ligne devient un vrai sujet, en effet celle-ci dépasse le coût des salaires plus les charges !

Le choix des délocalisations (offshoring- outsourcing) pèse sur les charges mais aussi sur la QS. Même si l'entreprise par rapport au secteur sous-traite moins. Dès qu'une activité ne fait pas partie du cœur de métier, l'entreprise ne s'interdit pas de regarder sur l'externalisation, même si des centres d'appels sont rapatriés du fait de la mauvaise QS (approche pragmatique). La CFDT a demandé à ce que les opérations offshoring soient évaluées. La direction accepte de faire ce bilan.

Le CAPEX :

Globalement, le CAPEX reste stable à 11,6% du CA (objectif 2008 : 13%) et devrait se maintenir à ce niveau en 2009.

→ **Il s'agit de savoir quelles sont les activités « coeur de métier » pour l'avenir des emplois dans le Groupe ?**

Gestion de la dette : Sur 2008 le remboursement s'élève à 8,5 M€ ; il n'y a pas de problème majeur pour honorer cette échéance car elle a été en grande partie rééchelonnée (désendettement fin 2008 à hauteur de 3 à 4 M€). Ce choix est très largement influencé par l'éventuel rachat d'un opérateur. La concentration devrait reprendre dès que la crise financière se sera passée. En ce qui concerne les années suivantes, le montant est plus raisonnable. La génération du cash flow devrait suffire. Le montant total de la dette s'élève encore à 35,1 M€.

Perspectives T4 et 2009 : aucun changement majeur de tendance pour le T4. Le dividende devrait dépasser 1,30€. Si la situation financière devrait se dégrader fortement, son montant sera révisé par le CA.

Plan pour la distribution des actions gratuites au personnel

→ En avril, le versement des actions gratuites sera effectué.

➤ **Performance et priorités ORANGE Mobiles** (présentation Olaf Swantee)

Le modèle économique est très décentralisé du fait de la répartition des clients sur l'ensemble des territoires. De ce fait, il faut une politique qui tienne compte à la fois de ce fait mais aussi de faire partager à l'ensemble des pays les tendances lourdes (prospection- stratégie) mais aussi des pratiques notamment commerciales (densification des canaux de diffusion des produits et services, passer de 6% des ventes en ligne à 20% fin 2009, en particulier à travers le réseau de distribution).

→ Quelques chiffres clés : croissance de la base client de 12% avec une progression des revenus de 5,1% et 56% du CA du groupe. 18% du revenu vient des contenus et data (sms- mms). L'Egypte a la plus forte marge de croissance (+4 millions de clients à ce jour).

Dans le domaine des Mobiles, la concurrence va s'accroître. La réglementation reste un défi pour la croissance future.

Une politique de partenariat est souhaitable (Google) par contre Skype restera un client redoutable (500 salariés pour 23 millions de clients). Dans un marché mature, la baisse de l'innovation et des investissements est une erreur à moyen terme. En effet, la croissance future sera portée par la consommation de data.

Les priorités :

- Il faut être aussi bon dans la fidélisation client ;
- Etre référent en matière d'efficacité ;
- Mobiliser notre présence sur le marché

➤ Stress

Le constat

C'est un sujet très important qui place la question du travail dans l'épanouissement des salariés mais qui peut aussi remettre en cause l'organisation du travail au sens large du terme.

Les conséquences sont connues et peuvent avoir des répercussions sur la productivité (absentéisme, turn-over, entourage familial...);

Le contexte législatif

→ accord européen en 2004

→ accords nationaux ou autres suivant les pays ;

→ maintenant il s'agit de voir ce que l'entreprise doit mettre en place pour traiter cette question ;

→ Quelle différence entre le stress au travail et le mal être au travail ?

Le CGE souhaite se saisir de cette question :

- Bilan/baromètre/indicateurs communs ;
- Mais au préalable, l'entreprise doit déjà le reconnaître → enquête sur cette question → travailler sur les causes (mandater un cabinet d'expert pour aider le CGE) ;
- Politique de prévention pays par pays
- Favoriser des pratiques similaires sur la base d'un **référent cadre (métiers- cadres, non cadres...)** qui s'appliquerait à l'ensemble du groupe au niveau européen ;
- mise en œuvre de l'accord européen dès le 1^{er} janvier par des négociations nationales ;
- **suivi par la CGE** de l'avancement du processus de mise en œuvre de cet accord pays par pays, être à l'initiative pour proposer

OK pour constituer un groupe de travail sur cette question à l'instar de ce qui s'est fait pour le rapport égalité professionnelle. La CFDT en assure le pilotage.

➤ Convergence technologique Réseaux et Services mobiles- PC- TV (présentation Thierry Bonhomme)

Les priorités 2008

- Priorité aux initiatives de croissance
- Focaliser la recherche sur les domaines porteurs de la croissance future du Groupe
- Améliorer la qualité de service de bout en bout et la simplicité vue du client

Les points forts de la période 2007-2008

- Une focalisation de la Recherche sur les thèmes les plus prometteurs en termes de croissance future du Groupe
- Une évolution importante de la chaîne de l'innovation du Groupe, qui est aujourd'hui cohérente et complète,
- Un nécessaire agilité dans les modèles d'innovation, qui devront s'adapter continuellement (par ex Orange Vallée),
- La montée en puissance du modèle de l'« Open Innovation », qui permet d'augmenter l'impact de la R&D en capitalisant sur une approche de coopération avec le meilleur de l'innovation mondiale du secteur.

➤ Cadre réglementaire Européen (présentation Eric Debroeck)

La réglementation évolue vers une plus grande dérégulation des marchés : passage de 18 à 7 marchés pertinents. Le seul marché « pertinent » de détail restant régulé est l'accès téléphonique.

Par contre :

- suppression du marché de gros du départ d'appel mobile (relations entre opérateurs mobiles et MVNO)
- flexibilité pour l'identification de marchés pertinents supplémentaires au niveau national

Principales propositions de la Commission

- Symétrie entre prix des terminaisons fixes d'une part, mobiles d'autre part, dans chaque pays, à de rares exceptions près
- Orientation du prix des terminaisons vers leurs coûts évitables pour un opérateur efficace
- 1 et 2 centimes euros /m sur terminaisons mobiles
- 10 fois moins pour les terminaisons fixes
- Période d'adaptation jusqu'à fin 2011, application à partir de début 2012
- Orienter les prix des terminaisons vers les coûts évitables constituerait une rupture.

Globalement les gros opérateurs sont réservés sur le projet de la Commission notamment sur le référentiel des coûts, sauf les nouveaux entrants et Bouygues au niveau national.

Pour France Télécom, la structure des tarifs de détail va être profondément bouleversée. Cependant, au niveau du Groupe, cette nouvelle politique devrait être neutre financièrement.

Un nouveau texte devrait être présenté vers le 10 décembre.

Recommandation sur la régulation des nouveaux réseaux d'accès en fibre optique

Principales propositions

- Régulation fondée sur l'ouverture des conduites de génie civil si la fibre va jusque chez l'abonné (technologie FTTH déployée en France) sinon, la régulation doit être analogue au dégroupage (technologie VDSL déployée en Espagne et au Royaume-Uni)
 - ✓ France Télécom est favorable à cette distinction
 - ✓ France Télécom souhaite une frontière plus claire entre les Services spécifiques très haut débit non régulés et ceux améliorés régulés
- Régulation des prix de gros intégrant une « prime de risque »
 - ✓ France Télécom considère que seul un tarif de gros partageant les risques incite à l'investissement et au développement des services très haut débit
- Régulation des prix d'accès au Génie civil fondée sur les coûts historiques
 - ✓ France Télécom considère que la notion de coûts historiques est ambiguë, aléatoire, incohérente entre Etats membres, incohérente avec les tarifs du dégroupage de la paire de cuivre, susceptible de menacer la pérennité de l'infrastructure d'accès.

Débriefing des représentants salariés du CGE

1. Résultats du 3^e trimestre : demande d'une prime exceptionnelle au regard des résultats du groupe → courrier à Didier Lombard
2. **Groupe de travail sur le stress. Pilote : Pierre Dubois (France)- JM Camin-Patrick Loubet, Belgique, Pologne, Espagne, Roumanie**
Réunir la commission lors du prochain Bureau
→ Constituer un cahier des charges et définir les objectifs :
 - Recensement des travaux effectués pays par pays
 - Elaboration d'un questionnaire
 - Mise en place d'un baromètre
 - Outil de suivi
3. Relancer la commission Egalité professionnelle
4. Formation économique/financière : recensement des besoins
5. Fonctionnement CGE : Améliorer la communication entre les membres ; Site Interne : travailler sur la mise à niveau du site.

Comité monde : une nouvelle séance de négociation est prévue prochainement et les obstacles à la mise en place du comité devraient être levés lors de cette négociation afin d'avoir un accord début 2009.