



COMMUNICATION  
CONSEIL CULTURE  
ORANGE

# #CCUES

L'information de vos représentants Cfdt au CCUES d'Orange

N° 2

## S'ENGAGER POUR CHACUN, AGIR POUR TOUS



Bonjour à tous,

Au CCUES, les mois se suivent et ne se ressemblent pas. Pour cette séance du mois de novembre de nombreux sujets ont été abordés.

Vous trouverez, dans ce n°2 du #CCUES, l'analyse de la Cfdt sur les projets et dossiers présentés aux élus lors du dernier comité.

La commission des marchés, la **stratégie de l'intervention**, la part variable en **agence Pro et Pme**, l'emploi, le budget du CCUES et la gestion des salariés mandatés sont les sujets que nous aborderons dans ce numéro.

N'hésitez pas à vous rapprocher de vos militants Cfdt locaux pour de plus amples informations. Bonne lecture.

**Sonia Banderne**  
Représentante Syndicale Cfdt au CCUES  
Déléguée Centrale adjointe de l'UES Orange

### La Commission des Marchés au CCUES

La Loi 2014-288 du 5 mars 2014 relative à la **formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale**, plus particulièrement dans son chapitre consacré à la transparence des comptes des comités d'entreprise, instaure l'obligation pour certains comités d'entreprise et comités centraux d'entreprise de mettre en place une **commission des marchés**. Le décret 2015-358 du 27 mars 2015 précise les conditions pour lesquelles cette commission devient obligatoire, le CCUES d'Orange y répond totalement.

Le **règlement intérieur** du CCUES, dans sa version modifiée d'août 2014, avait anticipé cette obligation en indiquant une composition et un fonctionnement qui lui sont propres. La commission des marchés est donc composée des **membres du bureau** du CCUES et d'un représentant par organisation syndicale ; elle a été validée par un vote majoritaire lors de la séance du 01/04/2015. En plus de Francis DIEULOIS, Secrétaire du CCUES et de Richard SAYET, Trésorier Adjoint du CCUES, j'ai l'honneur de représenter la Cfdt dans cette commission.

La mission principale fixée par le législateur à la commission des marchés consiste à proposer aux élus, pour les marchés dont le montant est **supérieur à 30K€**, les critères retenus pour le choix des prestataires et la procédure des achats de fournitures, de services et de travaux. Elle choisit les fournisseurs et prestataires. Elle rend compte de ces choix aux élus au moins une fois par an.

Depuis la mise en place de la commission des marchés nous sommes intervenus pour le choix du **commissaire aux comptes**, autre obligation résultat de la loi du 5 mars 2014, et sur les critères à retenir pour l'opération spéciale en direction des retraités. Une démarche a été initiée dans le cadre de la modification programmée du Système d'Information du CCUES. Le gros chantier pour le début de l'année 2016 sera la préparation du renouvellement des marchés relatifs aux **Vacances Enfants** pour l'année 2017.

**Jean-Paul Hatterer, élu au CE Fonctions Support et Finances, Membre de la commission des marchés du CCUES**



### Salariés mandatés

L'analyse du dossier, et surtout les tableaux statistiques sur 3 ans, font apparaître une baisse du nombre de salariés porteurs de mandats. Cette baisse peut être la résultante en 2014 des **nouveaux périmètres IRP** dont le nombre a été réduit. Mais d'autres paramètres comme l'augmentation de la moyenne d'âge des mandatés, l'augmentation du nombre de salariés dont le pourcentage de mandatement dépasse les 50%, amènent au constat d'une certaine **professionnalisation du mandat IRP**.

La Cfdt a mis l'accent sur les difficultés à organiser le renouvellement des représentants du personnel. Il est pourtant de l'intérêt de tous, salariés comme Direction, d'avoir des interlocuteurs en nombre suffisant, **formés au dialogue social**, suffisamment disponibles et reconnus professionnellement pour alimenter ce dialogue placé au centre du contrat social.

Le document de clesdusocial.com – Rapport primo militants de mars 2009 « La prise de responsabilités syndicales » insistait déjà sur l'action des syndicats indispensable au dialogue social. Les militants sont renforcés par le sentiment de gagner en assurance, en connaissances, en crédibilité et en **capacité d'infléchir collectivement le cours des choses**. L'exercice des mandats permet de gagner en confiance **dans et hors domaine syndical** : la prise de parole devient plus facile, l'argumentation se développe par la pratique de la négociation, les contacts interpersonnels sont améliorés. Ces modifications sont présentées comme utiles dans le cadre des mandats mais également dans **les autres domaines de la vie**. Le « consensus » existe aujourd'hui, entre l'ensemble des partenaires sociaux des grandes entreprises, sur la nécessité de reconnaître les compétences des syndicalistes et de gérer leurs parcours.

**Laurence Morel Bertrand, Élu(e) au CE de la DO Nord, Présidente de la commission logement du CCUES**



## Orientations du domaine Intervention

Le Directeur du domaine Intervention présente les orientations 2015/2016. **Six chantiers** sont en cours : Augmentation des investissements haut débit, Qualité du réseau cuivre, Diminution du stock d'instances, Accompagnement des clients (prestations spécifiques), Responsabilisation des sous-traitants, Développement de l'autonomie des salariés. Ces mesures portent leurs fruits sur les indicateurs de satisfaction clients :

boucles d'amélioration en DO, **les idées partent du terrain** ; investissements réseau et développement des compétences ; chantier sécurité, 14 mesures ; travail sur la logistique intervention ; évolutions inscrites dans un contexte d'activité en baisse sur le cuivre et en forte hausse sur le FTTH ; baisse légère du parc du fait de la concurrence sur FTTH et câble ; développement d'outils de diagnostic/réparation à distance.

L'activité production augmente, migrations cuivre vers FTTH, *churn* inter opérateurs, donc beaucoup d'activité jarretières. Sur le SAV, baisse continue car la qualité augmente, d'autant que le taux de panne sur FTTH est plus faible que sur le cuivre. L'activité Entreprise est en baisse de 20%, notamment **du fait de la crise**.

La politique de l'emploi : sur la période 2013-2015, 1500 recrutements + 1600 mobilités internes. Sur 2015, 750 recrutements + 250 mobilités internes sur les métiers de technicien intervention et chargé d'affaire. 1000 recrutements en 2016. L'an dernier 46% des recrutements externes provenaient des apprentis d'Orange, 65% cette année.

Légère augmentation de la sous-traitance, due au fort volume de FTTH, en 2015 et en 2016 (pour la dernière fois sans doute). Internalisation plus forte du FTTH avec reprise en production.

Pour la **CFDT**, ce dossier reprend des essais et tests réalisés de ci de là. Il n'est **pas simple** d'en ressortir une vision claire.

En points positifs, des projets, et la prise de conscience de points d'amélioration. Mais la **CFDT** est préoccupée par la diminution de la Force Au Travail interne, et l'augmentation de la sous-traitance. Plus la mutualisation, l'automatisation, la mise en réseau, qui se développent dans la précipitation sont des réponses apportées par l'Entreprise face aux départs non remplacés, mais semblent manquer d'anticipation et de préparation.

La Direction mentionne que la politique de recrutement permet d'assurer l'adéquation charges-ressources, et précise que cette politique s'accompagne d'une légère augmentation des taux de sous-traitance.

Pour la **CFDT**, il faut distinguer le taux de sous-traitance en terme financier (qui stagne) et le taux de sous-traitance en quantité d'interventions (qui augmente beaucoup).

Parallèlement, **les heures supplémentaires** augmentent. Les contingents certes ne sont pas dépassés, mais les heures de travaux urgents de sécurité, qui ne sont pas contingentées, explosent.

Cela montre que sur l'emploi, nous sommes à **flux tendus**, et que les durées légales de travail sont largement dépassées. Il est question en 2016, de remplacer 1 départ sur 2 sur les métiers de technicien et de chargé d'affaire. C'est mieux qu'1 sur 4 comme prévu globalement mais il ne faudra pas oublier les métiers du back et particulièrement ceux de la CA.

La Direction aborde **le travail du samedi**. Avec le développement de la multi compétences des techniciens, cela aboutirait à étendre le travail du samedi à l'ensemble des profils d'intervention. Nous mettons en parallèle la diminution des ressources le samedi sur les plateaux techniques (GTC, CA) ; mesures prises face aux manques de ressources. La **CFDT** interroge : Comment faire travailler plus de techniciens avec moins de ressources techniques le samedi ? Cela est contradictoire. Quant à la responsabilisation des sous-traitants dans le domaine de la **sécurité des personnes et des biens**, les visites de contrôle liées à la qualité des prestations sous-traitées, si elles sont théoriquement prévues, ne sont que peu réalisées car confiées à des salariés (experts) qui ont parfois d'autres tâches jugées prioritaires. En ce qui concernent les visites de sécurité, comme les visites qualité sont aussi les visites sécurité, l'aspect sécurité est relégué au dernier plan ; il y en a très peu de réalisées et surtout il n'existe pas de suivi. Est-il prévu de renforcer les équipes de contrôleurs techniques, d'analystes facturation, de responsables de contrats en charge d'animer et/ou de contrôler les sous-traitants ?

**La CFDT pose la question.**

Sur l'activité de logistique intervention, la méthode de «briques» de sous-traitance, disponibles sur étagères et à utiliser selon les contextes, est peut-être à creuser. La démarche existe-t-elle dans d'autres domaines ?

Sur le terrain, les managers pensent que le projet Supply Chain (et donc la disparition des magasins) va nuire à la productivité au sein des **Unités d'Intervention** et, par là même, à la satisfaction client.

D'autre part, les parcours d'intégration, permettant aux nouveaux arrivants de se familiariser avec leur environnement en proximité, nous semble une démarche intéressante. Cette approche sera-t-elle généralisée ?

La multi compétence des techniciens ressort bien du dossier de la Direction, mais pas l'évolution des niveaux ou autres mesures.

Pour boucler la boucle, un transfert entre fibre et cuivre est envisagé, afin de permettre aux équipes Orange de s'investir plus fortement sur ce support d'avenir. Quelles en seront les modalités ? Car pour la **CFDT**, c'est la répartition des investissements entre le déploiement de la fibre et la **maintenance préventive** du réseau cuivre qui peut poser problème. L'un ne doit pas se faire au détriment de l'autre car nous sommes encore très loin du tout fibre. Et pour finir sur le sujet, notre pyramide des âges devrait conduire à 11% de départs en 2016 vs 2015. La **CFDT** rend une nouvelle fois attentive l'Entreprise à la transmission des compétences rares.

En marge du dossier, si l'on étendait l'ICP à tous les salariés, dans les UI, les heures supplémentaires et de travaux urgents de sécurité, souvent intégralement payées, seraient des éléments déclencheurs. Point pris par le Président du CCUES. Afin de répondre aux nombreuses questions en suspens sur ce dossier, les élus du CCUES constatant de nombreux projets d'organisations et changements de métiers au niveau de chaque unité opérationnelles UI en DO, ont voté à l'unanimité une résolution sollicitant une présentation précise du terrain lors d'un nouveau passage devant le CCUES. Gageons que nous aurons alors réponses à toutes nos questions !



## Projet d'évolution de part variable commerciale PVC des agences PRO et PME en métropole

La part variable vendeur « PVV » va laisser sa place à sa petite sœur, la part variable commerciale « PVC ».

Comme pour la PVC « Grand Public », la part variable évolue pour donner une plus grande importance à la **qualité de la relation client**, représentant ainsi 50% des gains PVC. On y intègre aussi, une composante collective à hauteur de 20%. La **composante individuelle** vente sera valorisée par le chiffre d'affaire attendu avec un taux de commissionnement par produit et aucun plafond... Doit-on y voir enfin la **fin du bâtonnage** ?

Des tests ont été effectués et présentés dans 3 CHSCT.

Nous regrettons le **manque de transparence** sur les résultats (ex : un comparatif chiffré sur les PVC versées en parallèle avec les PVV).

Nous avons alerté la direction sur l'item collectif qui peut accentuer des **tensions** entre différentes équipes sur le même plateau, **défavoriser** le conseiller en fonction de son équipe! Aussi, le management devra totalement



changer de **mode de pilotage**. Les différents canaux (1016, nomades, proactif..) garderont leurs moyennes de parts variables actuelles (suivant le canal le montant de PVC varie).

Concernant sa **mise en œuvre et les RPS** éventuels, beaucoup de questions restent en suspens ! Les élus **CFDT** ont demandé et obtenu le mandatement de la commission vente marketing, services pour davantage étudier le projet

**Michel Saldou,**  
Élu au CE de la DO Ile de France

## Coup de cœur Retraités

Les élus ont voté l'attribution d'un cadeau de fin d'année pour nos collègues retraités qui sont gérés exclusivement par le CCUES. Une box cadeau ou un chèque lire au choix !



## Au-delà du CCUES...

La **CFDT** des Caraïbes a posé en séance la question de l'existence d'une AE sur ce territoire. Avec à peine 1 million d'habitants pour tous les 3 DFA (Départements Français d'Amérique), la notion de grosses entreprises ne s'entend pas de la même manière qu'en métropole.

La filiale Orange Caraïbe SA qui ne représente que 350 salariés, soit l'équivalent d'un gros plateau téléphonique vu d'une DO, est déjà considérée comme une très grosse entreprise aux Antilles-Guyane.

*Petite par la taille, mais grosse par son Chiffre d'Affaire*, le CA du mobile qui porte le business et la position dominante de notre entreprise dans la Caraïbe font que l'ARCEP interdit toujours au groupe Orange de développer des offres convergentes. En comprenant comment sont fixés les objectifs de l'AE Caraïbe pour le mobile, nous nous interrogeons sur la logique d'une AE en Caraïbe

**Christelle Chevalin, élue au CE d'Orange Caraïbes**  
Membre de la commission logement du CCUES.



## Bilan emploi au 3<sup>ème</sup> trimestre 2015

Le bilan de l'emploi de ce 3<sup>ème</sup> trimestre de 2015 n'échappe pas à la règle des précédents : les effectifs poursuivent leur **inexorable** décroissance.

Le nombre de salariés à temps partiel, par contre, continue d'augmenter de 7,1% pour atteindre plus de 21 000 personnes, en grande partie du fait du **nombre important de TPS** qui montre à quel point ce dispositif est plébiscité par les salariés.

Mais la proportion de temps partiels parmi les actifs génère à présent des **difficultés d'organisation** du travail, en particulier lorsque les recrutements attendus ne sont pas au rendez-vous.

Le nombre d'alternants diminue de près de 7%. L'engagement de l'entreprise porte sur 5 000 alternants en 2015, et non 6 000 comme en 2014, mais cette diminution sensible n'est pas une bonne nouvelle.

Pour la **CFDT**, l'effort fait sur les recrutements en CDI d'ex-alternants au 3<sup>ème</sup> trimestre est **insuffisant**. Aux trois quarts de l'année, nous sommes en retard sur les 2 tableaux, tant sur le plan THD qu'hors plan THD.

Par ailleurs, la **CFDT** a alerté sur la faible proportion de travailleurs handicapés, à hauteur de 2% des nouveaux recrutés, soit le tiers du seuil légal. Et c'est clairement insuffisant.

La diversité, et le handicap en fait partie, résulte d'une **conviction** profonde.

La **CFDT** demande donc que la Direction analyse cette situation et **s'engage** résolument et sans délai dans un **recrutement** significatif de travailleurs handicapés qui soit digne d'une entreprise **responsable et citoyenne**.

La **CFDT** constate malgré tout quelques améliorations : la **correction** de trajectoire en matière de recrutements est sensible au 3<sup>ème</sup> trimestre, et semble se confirmer en début de T4, avec 450 recrutements sur le mois d'octobre.

C'est une **bonne nouvelle**, même si en la matière, nous voudrions davantage d'efforts de la part d'Orange.

La **CFDT** ne comprendrait pas, à présent, au vu de ces chiffres, que les engagements de recrutement, qu'elle jugeait déjà insuffisants ne soient pas tenus en temps et en heure.

**Gisèle Blandinières, élue au CE de la DO Centre Est,**  
Présidente de la commission Emploi et Formation du CCUES

## Budget de fonctionnement du CCUES :



Légalement, l'employeur n'est pas tenu de verser au Comité central une subvention de fonctionnement.

En pratique, ce dernier ne peut fonctionner correctement et exercer pleinement ses attributions économiques sans aucun moyen financier. C'est pourquoi un accord « Orange » prévoit que les frais de fonctionnement du CCUES soient pris en charge grâce à la rétrocession par les CE d'une partie de leur subvention de fonctionnement réglementaire. Lesquels sont pourvus d'une subvention de fonctionnement correspondant à 0,2 % de la masse salariale brute qui leur est versée chaque année par l'Entreprise.

Charge aux CE d'en reverser une partie au CCUES

**Francis Dieulois, élu au CE IMTW, Secrétaire du CCUES**



## Analyse CFDT sur la présentation des budgets du CCUES

La lecture de ce rapport d'arrêté comptable des budgets du CCUES au 30 septembre 2015 montre une bonne maîtrise du budget ASC conformément au budget prévisionnel 2015 qui permet de maintenir les réserves. Cela permet d'établir un ratio de 40% entre les réserves et le bilan, conforme à la moyenne des structures identiques au CCUES Orange.

Par contre le budget de fonctionnement subit un déficit de 127k€ qui consomme la moitié des réserves de ce même budget. Sans être dramatique, la situation du budget de fonctionnement est inquiétante pour le futur.

En effet, à ce rythme les réserves seront épuisées fin 2016.

Le principal poste qui préside au creusement de ce déficit est le non-paiement par le CE SCE de la rétrocession au CCUES du budget de fonctionnement. **(78k€)**

Pour ce qui concerne cette rétrocession vers le CCUES, elle est basée sur des règles en vigueur depuis 2005 :

### ***L'accord sur l'architecture des IRP de 2005***

### ***Le code du travail qui impose au CE de financer le budget de fonctionnement du CCUES***

### ***Une résolution votée chaque année au CCUES définit le pourcentage de rétrocession***

C'est la même résolution depuis 2008

Entre 4 et 11% en fonction de la masse salariale des CE.

De plus, le CE OFS a pris récemment une décision unilatérale de ne pas ratifier la convention de rétrocession de fonctionnement pour 2016 qui aura pour conséquence d'augmenter encore le déficit.

Le budget de fonctionnement du CCUES est donc en péril à terme et, au-delà, c'est l'ensemble de la construction communautaire entre le CCUES et les CE qui sera en difficulté, d'autant plus que les impacts de la loi Rebsamen conduiront inexorablement à un renforcement du CCE dans la conduite des expertises.

Pourtant, des efforts considérables ont été engagés depuis 2013 pour rationaliser l'organisation du CCUES.

Par exemple, une maîtrise de la maintenance du portail du système d'information lequel a vu son coût divisé par trois. Cette maîtrise des coûts a généré 1M€ d'économies par an reversé aux Vacances Enfants. Enfin, l'effectif du CCUES est passé de 49 salariés permanents en 2013 à 36 aujourd'hui.

La **CFDT** enjoint les fédérations syndicales de se rencontrer pour consolider les fondations de notre maison commune. Cela permettrait d'assurer au CCUES une stabilité financière fondamentale pour la réussite de ses missions.

**Richard Sayet, élu au CE DTSI, Trésorier adjoint du CCUES**

**Pour plus d'informations, contactez localement vos représentants CFDT**

**Retrouvez ce tract et nos informations CFDT sur [Intr@noo](mailto:Intr@noo) / Espace syndicats**

Et sur Internet:

<http://cfdt-ftorange.fr>

<http://www.facebook.com/dsccfdt.orange>

[http://twitter.com/CFDT\\_FTOrange](http://twitter.com/CFDT_FTOrange)



Avec notre Webzine, retrouvez le point de vue CFDT sur l'actualité d'Orange  
Inscrivez-vous ! [contact@cfdt-orange.fr](mailto:contact@cfdt-orange.fr)