



# L'essentiel du CCUES FTO

## Deux ou trois choses que nous avons retenues ...

Séances des 15 et 16 mars 2011

### ► **Coopération Deutsch Telecom – France Telecom**

France Telecom prévoit un certain nombre d'associations avec Deutsch Telecom dans les domaines suivants : Wifi, home media servers, e-Santé, véhicules connectés, achats, relations Machine to Machine. A première vue, rien de révolutionnaire, rien à voir avec le précédent et fâcheux processus de coopération Global One, pas de joint venture en vue, uniquement un échange d'opportunités entre les 2 opérateurs pour profiter des forces de l'autre là dans les domaines où l'un aurait quelques faiblesses ou quelques retards.

Pourtant, à y regarder d'un peu près, Deutsch Telecom est un opérateur qui ne va pas très bien (il a affiché des pertes pour 2010), ce qui expliquerait qu'il veuille profiter des forces de FT pour se renforcer dans les domaines où il est en retard.

Par ailleurs, l'Autorité de régulation de la concurrence (nos anges gardiens du dogme ultra libéral) a émis un avis en mars un avis pour recommander la création d'une structure Infrastructure (Réseaux Télécoms de France) qui aboutirait à la découpe de FT en deux entités résolument distinctes – à l'identique de ce qui existe déjà chez nos collègues d'outre Rhin. Donc, la question que peuvent se poser certains cerveaux torturés est de savoir si derrière ce projet (assez) anodin de coopération, ne se cacheraient pas les prémices d'une adaptation sur le modèle allemand pour se préparer à un démantèlement de FTO ???

### ► **GP Parc, refonte du processus Commandes Livraisons**

- GP Parc = 3 types de clients : Gold, Bienvenue, Cœur
- Les traiter en un seul appel si possible, sinon second appel dirigé vers un expert.
- Processus commandes livraison = problématique = éviter les réitérations d'appels → il s'agit de réorganiser les flux réactifs ; d'un côté les niveaux 1 (1014 et 39 00), de l'autre le niveau 2 => Assistance technique pour la mise en place des équipements (live box, par exemple)
- prise en charge du client UI UAT
- Échanges entre les équipes qui permettent aux conseillers de mieux comprendre les contraintes des uns et des autres
- Expertise CSA : importance des risques psycho sociaux mise en exergue par le cabinet CSA

Sur ces deux projets d'ampleur, l'ensemble des organisations syndicales s'était mis d'accord avant le CCUES pour demander que la Commission Vente et Marketing du CCUES puisse travailler sur ces deux process et sur l'enquête du cabinet CSA.

Il avait été acté qu'aucune question ne serait posée par personne pour contraindre France Telecom à (re)présenter ce dossier après le travail de la Commission.

Que croyez-vous donc qu'il se passât ?

Que l'on se projeta d'are d'are dans le sujet suivant ?

### **QUE NENNI....**

Notre CGT, première OS de France (Telecom) et de Navarre, se fendit étrangement, en place du silence attendu, d'une déclaration pour dire tout le mal qu'elle pensait du projet, au motif que les politiques de restriction des coûts sont venues dégrader la QS et que, conséquemment, il faut embaucher de façon massive (CERTES).

Mais, bien évidemment, la perle sur ce sujet revint à notre syndicat dont la seule façon d'exister est de se différencier en tout, le syndicat qu'il ne nous FOdra surtout plus après les prochaines élections, puisqu'un de leurs représentants posa les questions qu'il avait préparées, nonobstant complètement l'accord inter OS qui avait prévu de ne rien dire.

Quant à FT, ils ont bu tellement du petit lait devant ce front syndical lézardé qu'ils ont décidé d'être gentils et de représenter ce sujet lors d'un prochain CCUES, ce à quoi rien ne les y obligeait.

### ► **PHOTO SERVICES - PHOTOS STATIONS**

France Telecom a décidé de monter à 100 % du capital de la Compagnie Européenne de Télécommunications (CET), détentrice des points de vente Photo services et Photo Stations.

Cette société CET deviendra une filiale de FTO et ses salariés pourront bénéficier (?) du contrat social de France Telecom, tout en conservant leurs contrats de travail spécifiques.

Le problème majeur s'agissant de ces enseignes est que très souvent elles sont situées à proximité immédiate de boutiques France Telecom (dans les Centres commerciaux, notamment).

France Telecom n'a pas caché qu'il y avait là risque de cannibalisation et qu'à terme, en fonction des flux, un des deux points de vente serait contraint à la fermeture.

La CFE-CGC/UNSA a évoqué à ce sujet une hypothèse :

1/ un accord a été signé avec FREE pour l'exploitation par ce dernier du réseau 3G de France Telecom, pour un montant d'1 milliard d'€.

2/ FREE, qui ne proposait jusque là ses services que via internet, se met dans l'idée d'ouvrir des boutiques.

3/ est ce que le rachat de la société (déficiente) CET et de ses points de vente - dont on sait par avance que certains devront être vendus en raison de leur trop grande proximité de boutiques FT - n'est il pas une contre partie au joli coup du milliard d'€ contractualisé avec Free ?

FT a qualifié ce scénario de machiavélique, l'avenir dira si ce ne sont pas nos petits cerveaux de syndicalistes avisés qui, sur le coup, avaient raison.

## Evolution du Marché Entreprises

### Après MEF : RE-BE-LOTE

On nous avait tellement dit que le projet MEF, qui vient à peine de sécher ses derniers pleurs (du moins ceux des derniers vendeurs qui viennent tout juste de se recaser) était miraculeux, qu'il devait amener une hausse pharaonique du CA, de la QS, que tout le monde serait content, que...

Enfin bref :

Pa-ta-tras. Rien de tout cela ne s'est produit, la QS s'est tellement cassée la figure qu'on est passé d'un indicateur de satisfaction (IMSC, mauvais) à un nouvel indicateur (NPS, mauvais) à un tout nouvel indicateur (CLI, tout aussi mauvais).

Quant au CA, la baisse concernant le marché Entreprises paraît inexorable (changements de technologie conduisant à une baisse RTC au profit de solutions VOIP, Cloud computing), d'autant que la concurrence se fait féroce et que le nouvel opérateur Free risque dès 2012 de rogner très fort sur notre offre de convergence mobiles

Laurent Kocher, face à cette situation, a défini d'un certain nombre de mesures, dans le cadre d'un projet « évolution du marché entreprises » assez peu claires, dont certaines sont inquiétantes : sous traitance (de quoi, des ADV, plate formes Arte ?), agences IT Labs, Emplois, formation, boucles de qualité locales, devenir des Vendeurs Intégration (VIP),... que l'on aurait dû faire monter en compétence plutôt que de recruter des vendeurs IT en grand nombre

En résumé : un max de questions et d'interrogations quant à ce projet, avec l'espoir que le côté humain ne soit pas sacrifié comme il l'a été au moment de MEF.

## Bilan 2010 FTOrange

Bilan en trompe l'œil selon la CFE-CGC/UNSA, bouteille à moitié vide/à moitié pleine selon les propres termes du Directeur financier de FTO.

Quelques repères :

45 milliards de CA (53 milliards en 2007) - CAPEX à 12% (objectif atteint).

Résultat 2010 : **4milliards 880€** (dont 1 milliard d'€ de l'opération d'Everything Everywhere pour - pour rappel, ce résultat net s'élevait à 5 milliards 181€ en 2008 et 6,3 milliards en 2007).

En résumé, les résultats sont portés par la croissance du marché mobiles, et la croissance des pays d'Afrique et du Moyen orient.

Pour la CFE-CGC/UNSA, outre le fait que ces résultats portent en creux de lourdes inquiétudes pour l'avenir, le maintien du dogme du dividende à 1€40 obère les capacités d'investissement et de désendettement de FTO.

## Reorganisation de la DRH Groupe

Tout a tourné autour de la transversalité, on y a compris goutte, sinon que tout cela ressemble fort à un copier/coller de la réorganisation Orange France.

Face à ce clair-obscur, la Commission Emploi/formation a été mandatée par le CCUES pour travailler sur cette réorganisation.

Nous attendons de son travail la lumière sur ce projet qualifié par la CGT d'ésotérique.

## Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences

Accord encore incomplet mais qui comporte des avancées ; la nouvelle DG 46, qui aurait dû être associée à cette GPEC, sera présentée en avril 2011.

**VOTE : les OS s'abstiennent, sauf FO qui vote contre**

## 2 JTL supplémentaires

L'accord pour tous prévoit 9 jours fériés par an, cette année, il n'y en aura que 7 → 9 - 2 = 7

**VOTE : les OS s'abstiennent, sauf CFTC qui vote contre**

# Prochain CCUES : 5-6 avril 2011

### Vos correspondants CFE-CGC/UNSA au CCUES :

#### Élu (e)s CCCUES

Sébastien Crozier (SCE), Patrick Troudart (VMF à Lille), Valérie Giraud (Innovation), Sylvie Net (ROSI), Elisabeth Rivier (DT IdF)

**Représentant syndical** : Noël Fayeaux (DT CE - Saint Etienne)

### Cadres et non cadres, plus d'infos sur :

[www.cfecgc-uns-ft-orange.org](http://www.cfecgc-uns-ft-orange.org)

nos lettres : • Comprendre & Agir

• Épargne & actionariat salariés

pour vous abonner : [secretariat@cfecgc-uns-ft-orange.org](mailto:secretariat@cfecgc-uns-ft-orange.org)

nos blogs : • [www.telecoms-media-pouvoir.net](http://www.telecoms-media-pouvoir.net)

• [www.adeas-ftgroup.org](http://www.adeas-ftgroup.org)