



L'essentiel du CE DOSO

CE des 27 et 28 février 2014

Une organisation et des activités au service d'un seul objectif : la baisse des effectifs

Information sur le domaine intervention au sein de la DOSO

- Présenté par Didier Aliphat (nouveau DUO UI Aquitaine) et Olivier Defosse (UI LPC).
- Dans un contexte de baisse des effectifs et du cadre conquête 2015, l'ambition est de maintenir le réseau cuivre, développer le réseau fibre au sein d'un marché global, GP, Entreprises et opérateurs. Le volume d'activité baisse cela est due à la simplification des processus, fiabilisation du réseau, au développement de la fibre Optique cette baisse d'activité s'accompagne d'une baisse de nos ressources humaines.
- Les priorités de la DO sont la maintenance préventive et le développement du réseau fibre (doublement du parc clients fibre en 2013). L'enjeu en 2014 est de doubler le nombre de clients raccordables et d'accroître de 25% le taux de pénétration.
- Sur la maintenance du réseau, les priorités sont les suivantes : programme poteaux, maintenance préventive, mieux prioriser le traitement des dossiers QRL (reprise des réparations provisoires) en Aquitaine. Sur la zone Limousin Poitou Charente un gros travail de rattrapage est en cours pour remettre le réseau cuivre à niveau.
- Domaine satisfaction client : sur le parcours achat et assistance, l'objectif est d'améliorer la communication et la prise en charge des clients pour lesquels nous avons des difficultés de production. Sur l'assistance client il est nécessaire d'améliorer les synergies UAT /UI. Enfin l'acquiescement client reste une priorité afin d'accroître la satisfaction client.
- Adaptation des organisations : Pour l'UI Aquitaine en 2013 : création du pôle FTTH, création du métier PTC (Pilote Technique Clients) issu de la fusion des métiers GTC (Gestion Technique Clients) et PPC (Pilotage Production Clients). Pour 2014 mise en œuvre des DRI (Départements Réseaux et Intervention), diversification d'activité du plateau DICT à Mont de Marsan et remise à plat du processus d'approvisionnement en matériel. Pour UI LPC, finalisation de la mise en place des DRI, en 2014 mise en place du projet nouvelle chaîne de production. Maintenir les magasins à proximité des techniciens.
- Enfin, Didier Aliphat nous annonce la recherche de synergie entre LPC et UI A. **La fusion serait-elle en route ?** Brigitte Audy nous confirme qu'aucun projet de fusion n'est à l'étude entre les deux UI.



Vie du CE : des tickets ? non une imprimante !

- **Réclamation sur prestations** : proposition du Bureau mise en place d'une règle de gestion en matière de délai de réclamation concernant les prestations mises en ligne, ou demandées via un formulaire. Le délai pour réclamer sera de 3 mois suivant la fermeture de la prestation en ligne.

Avis : unanimité POUR

- **Billetterie** : suite à appel d'offre le prestataire choisi France Billet a communiqué des éléments nouveaux engendrant des frais supplémentaires.
- La mise en œuvre des prestations Billetterie pour France Billet ne correspond pas à ce qui a été voté. Le CE se voit dans l'obligation d'acheter une imprimante (2000€), former le personnel et se voit en plus facturé de 0,5 € par billet !!
- Pour qu'il n'y ait pas de rupture, le CE continue comme avant en attendant.

- **Noel Enfant 2014** reconduit à l'identique de 2013. Pour les Adolescents 50€ en Chèque Lire.

- **Livre évasion 2014** : Budget identique à 2013. C'est la proposition de SUD et CGT qui l'emporte avec au choix une sélection de livres ou un chèque lire de 20€. **Nous avons demandé que le chèque lire soit augmenté à 25 euros pour plus d'équité** car c'est la valeur moyenne des livres de leur sélection. **Demande rejetée par les élus CGT et SUD.**

Projet de diversification de la DICT de Mont de Marsan, UI Aquitaine

- Aujourd'hui ce plateau traitant les Déclarations d'Intention de Commencer des Travaux (DICT) manque d'activité. L'idée est de diversifier l'activité afin de pérenniser ce site. Une première étape avec l'arrivée de l'activité de documentation Tigre a débuté en 2013 et un nouveau volet de mise à jour de 42 C est prévu pour 2014.
- **La Direction garantit aux salariés que leur choix d'activité sera respecté.** Le projet sera accompagné d'un plan de formation afin d'assurer la montée en compétence des salariés. Ce plateau comprend une quarantaine de personnes. La mise en œuvre est prévue pour juin 2014 après avis rendu par les différentes IRP.

Vision globale de la gestion en PARC clients sur le territoire de la DOSO

- Dossier déjà présenté en janvier 2013, avec la vision et la projection de l'activité de l'ensemble des entités de services clients Grand Public (CCOR, AVSC et UAT) sur le territoire de la DOSO. Il s'agit là d'une mise à jour avec une projection jusqu'à 2016.
- **En préambule Brigitte Audy nous réaffirme que : l'enjeu pour Orange est de maintenir et assurer de l'activité sur l'ensemble des sites pour les salariés de la DOSO. Cela ce fait notamment en ré internalisant une partie de l'activité.**
- Les deux variables effectif et taille du parc ne suffisent pas à faire des projections, le taux d'appel aussi influe car il dépend : du développement de nouveaux usages, de la simplification des processus, de la formation et de l'amélioration de la qualité du traitement des appels qui limite les répétitions.
- **En 2014 il n'y aura pas de modification d'activité sur la partie com-**

merciale, en 2015 la question se posera compte tenu de la croissance du parc Open, de la baisse du parc Home et de la modification de la segmentation du parc mobile (premium versus client lowcost).

- **La croissance des Parcs OPEN et Fibre ne suffisent pas à remplacer les parcs Mobile (haut de marché) et Home en chute sur le parc géré par la DOSO.** En effet les clients se reportent de plus en plus vers des offres lowcost qui n'offrent pas de service client au téléphone.

- Certains sites des CCO et AVSC devront revoir leurs activités en 2015, car l'enjeu de la Direction est de maintenir une activité sur l'ensemble des sites. **Pau et/ou Agen, sites exclusivement Home aujourd'hui, sont concernés et devront prendre d'autres flux notamment Open.** Pour l'UAT le problème ne se pose pas l'activité est déjà diversifiée sur l'ensemble des sites. **La Direction a également confirmé étudier les possibilités de réaliser des appels proactifs.**

- **Il s'agit bien là aussi de donner suffisamment d'activité sur les différents sites pour occuper les salariés restants et non pas de développer l'activité au service du client.** Ainsi les 200 000 clients OPEN multiligne de la DOSO sont sous-traités pour l'instant faute de capacité de traitement en interne !

Adaptation de l'organisation du Service Clients Recouvrement de l'AESO sites Pau et Tarbes.

- Cet établissement a pour mission de recouvrer les sommes dues par nos clients entreprises. Cette mission contribue à la satisfaction client car souvent les sommes dues sont liées à des litiges entre nos clients et nous même. Les enjeux les plus forts sont sur les clients Agence Entreprise.
- L'évolution est rendue nécessaire par la baisse des flux, l'évolution du SI, con-

vergence des offres et le non remplacements des effectifs partants.

- 20 personnes vont partir d'ici 2015, ces 3 dernières années 6 recrutements ont été effectués. Baisse d'activité sur les produits du domaine du fixe, Une légère croissance sur la partie mobile.

- **Le changement vise à amener les conseillers vers une double compétence fixe et mobile de façon à assurer l'activité** et permettre de traiter les demandes clients sur les deux domaines par un même conseiller. L'objectif est aussi de se concentrer sur les clients à forte valeur ajoutée : les clients Entreprise ne payant pas pour des problèmes de non-conformité (facture ou livraison).

- Le projet prévoit, un accompagnement individualisé avec formation et soutien. Actuellement, un test est réalisé sur une équipe afin de valider les étapes nécessaires à l'accompagnement d'un conseiller. Ce travail est fait en lien avec le médecin du travail.

- **La volonté est d'accompagner tout le monde vers la multi compétence. Si certaines personnes se retrouvent en difficultés, elles feront l'objet d'une attention particulière.**

La restauration à la DOSO : changement massif de prestataires

- A retenir en 2013 un appel d'offre à eu lieu. l'ensemble des restaurants (sauf Poitiers) ont à cette occasion changé de prestataire.
- Le site de Château d'Eau voit enfin l'ouverture de son restaurant, les premiers retours sont très positifs tant sur la qualité des infrastructures que de la qualité de la prestation fournie. **Seul un décalage subsiste sur l'ouverture du self jusqu'à 14:15 qui devrait être bientôt réglé. De plus la cafétéria devrait proposer une restauration de qualité jusqu'à 14:45, permettant ainsi au plus grand nombre de se restaurer dans de bonnes conditions.**

Prochain CE les 27 et 28 mars 2014

Vos représentants CE CFE-CGC :

Sébastien Muller Elu Titulaire 0676730926
Véronique Etienne Elue Suppléante 0608217701
Jérôme Wartel Représentant Syndical 0682595240

Retrouvez la version électronique de cette lettre et toutes les informations de votre établissement : <http://www.cfecgc-orange.org/do-sud-ouest/>

Cadres et non cadres, plus d'infos sur : www.cfecgc-orange.org

Activités Sociales et Culturelles des CE www.lemelleurdesce.com

nos lettres nationales : Comprendre & Agir et Épargne & actionariat salariés

pour vous abonner : info@cfecgc-unsaf-orange.org

nos blogs : www.telecoms-media-pouvoir.net
www.adeas.org



www.facebook.com/cfecgc.orange

www.twitter.com/CFECGCOrange