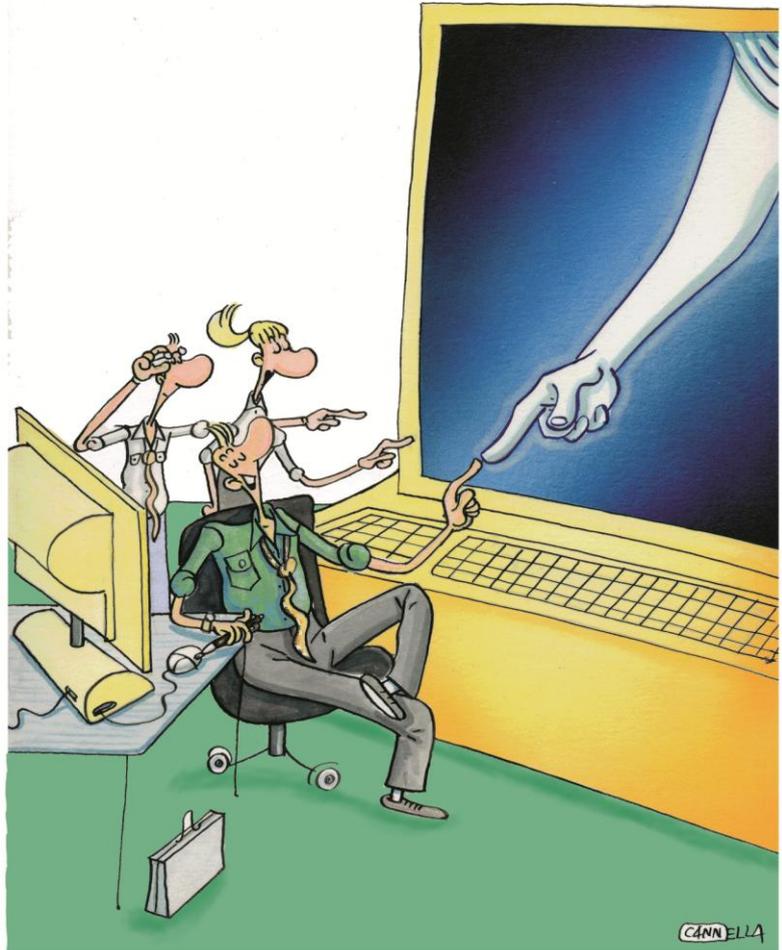


On n'arrête pas le progrès !

Deux petits pas, en attendant le grand bond en avant ?

- Le 23 juin est une journée d'action nationale pour les syndicats CGT, FO et SUD. Nous regrettons l'absence au CE ce jour de nos collègues CGT et SUD, mais chacun est libre de ses choix !
- En conséquence, la répartition des votes au CE est bouleversée. D'ordinaire CGT et SUD s'allient et à eux deux font passer les décisions qu'ils souhaitent (ils ont la majorité). Ce 23 juin, les trois syndicats présents (CFE-CGC, CFDT, FO) ont la main. Et ils la prennent...
- Deux avancées concernent le « **Livre de la rentrée** » : le Chèque Lire passe de 20 à 30 € (soit 50% d'augmentation quand-même) ! Autrement dit, on ne vous punit plus de 10 € si vous choisissez le Chèque Lire plutôt que le lot de livres du catalogue ! Toujours pour le « Livre de la rentrée », vous pouvez désormais demander le Chèque Lire pour chacun de vos enfants **dès le primaire**, et non plus à partir de 16 ans comme précédemment !



- Ces deux décisions sont **un progrès**, et nous laissent espérer de futures avancées vers le « Tableau magique » qui est la solution préconisée par la CFE-CGC : un forfait calculé pour chacun en fonction de sa classification et de sa situation familiale ; la possibilité de l'utiliser à sa guise. Vive la liberté ! Vive la simplicité ! Et vive le respect de la vie privée ! Pour en savoir plus : <http://www.lemeilleurdesce.com/>

Des boutiques en apesanteur

- Les horaires d'ouverture du centre commercial de Périgueux-Trélissac ont évolué. Par souci de cohérence, et pour s'adapter à la déformation des flux, l'AD propose de les passer de 10h00-19h45 à 09h30-19h30. Les salariés ont été informés et sont d'accord ; tout a été fait dans les règles. Dont acte : vote à l'unanimité des élus présents.
- Au passage, nous en profitons pour poser quelques questions sur des problématiques récurrentes. **Quid des réunions d'équipes ?** Il semble que, lorsqu'elles ont lieu, elles ne soient généralement consacrées qu'au « business », et que parfois elles ont lieu sur un coin de table, le manque d'effectif et la réactivité aux flux clients expliquant cela.
- Certes, pour reprendre l'expression fleurie de la directrice de l'AD, « chaque boutique est un microcosme ». Soit ! C'est peut-être pour cela que **les vendeurs ne touchent plus terre...** Retour sur le « plancher des vaches » avec le Directeur de la DOSO : les réunions d'équipe existent, elles abordent aussi des sujets RH et pour preuve les RH y interviennent. Et à l'arrière des boutiques, on trouve davantage de verbatims que de tableaux de chiffres. Les choses seraient-elles en train d'évoluer ? A vous d'en juger !

Appui à chaud ou soins palliatifs ?

- La prise en charge exemplaire constitue l'une des priorités de l'axe stratégique «Réinventer la Relation Client » d'Essentiels 2020. Dans ce contexte, la Direction nous présente le bilan du test « appui temps réel à chaud fibre » mené sur la DOSO. Il s'agit de travailler sur l'**efficacité** et la **posture opérationnelle**.
- **L'enjeu ?** La **fidélité** de nos clients et leur **expression sur les réseaux sociaux**. Un constat en effet : les clients, nous dit-on, sont aujourd'hui plus sensibles aux recommandations des autres clients qu'à la communication institutionnelle.
- Côté clients, des résultats positifs, notamment en termes de réitération. Côté salariés, un sondage a été fait : l'appui à chaud semble plébiscité par les salariés du SCO n1, en revanche ceux du n2 sont beaucoup plus mitigés : mise en place de nombreuses «rustines », formations accélérées et une expertise en baisse !
- Quels choix la direction fait-elle pour ses salariés ? Les dégouter de faire le métier qu'ils ont choisi et qu'ils aiment faire ? Un exemple aujourd'hui : **le parcours vendeur**. Poly-compétences oblige, ce dernier devient difficilement supportable et face à la liste interminable de tâches à réaliser, les vendeurs sont détournés de ce qu'ils ont dans leur ADN, **VENDRE**, au profit des actes de gestion...

• Pourquoi ne pas chercher à **leur simplifier la vie** ? Au hasard..., **en simplifiant le SI** ? Et si l'on arrivait un jour à faire communiquer le SI commercial avec le SI technique ?

• **Expérience client** 100% OK, et si l'on parlait aussi d'**expérience salarié** ? Nous manquons crucialement de **visibilité** sur les parcours, les compétences attendues et sur les reconnaissances de ces dites-compétences. La Direction va-t-elle entendre **le mal être des salariés** et créer de nouveaux métiers ?

Orange dépose les bilans

• La Commission « Emplois-métiers » a étudié les deux rapports fournis par l'entreprise : le bilan emploi 2015 et le bilan social 2015. Il en ressort, sans grande surprise, une accélération des **pertes d'emplois** et des recrutements insuffisants pour inverser la tendance. Un recours croissant à la **digitalisation** devrait nous permettre de faire face.

• La CFE-CGC s'abstient. Au-delà de la qualité des dossiers présentés, nous ne pouvons souscrire à une politique de l'emploi récessive qui génère un stress croissant pour celles et ceux qui restent. Nous ne croyons plus à l'arrivée providentielle d'un **SI miraculeux** qui faciliterait la vie des utilisateurs, en produisant davantage avec beaucoup moins de personnes.

• Nous ne voulons pas d'un(e) **Orange vidé(e) de sa substance** et qui n'aurait plus que son écorce.

Accueil CE : pratique, si vous n'en avez pas besoin

• La réalité dépasse la fiction. Bien que votre (?) CE emploie actuellement 11 salariés (tous sites confondus), l'accueil CE de Bordeaux Château d'Eau et l'accueil téléphonique trouvent quand-même le moyen de fermer **6 semaines complètes** durant l'été. Il fallait oser, ils l'ont fait...

• Dossiers en cours, nouvelles activités à traiter, formations au nouvel outil de gestion en seraient la cause. C'est vrai que plus un système est compliqué, et plus il se génère du travail, votre CE en est la preuve vivante !

• Mais rassurez-vous, le service par mail continue à fonctionner (à quelle vitesse ?). La digitalisation, c'est chouette, paraît-il...

• A noter que le CE embauche deux CDD cet été, dans le cadre de « son rôle social » (sic.). Félicitations aux heureux élus !

Du neuf, chez les Docteurs

• Le Dr. Béatrice LECLERC est recrutée sur le secteur « Gironde et Landes ». Elle travaillait déjà chez Orange en Région Parisienne. Une bonne nouvelle, saluée par un vote favorable à l'unanimité des élus présents.

• Nous lui souhaitons la bienvenue, et bon courage dans ses activités !

Prochain CE les 28 et 29 juillet 2016

Vos représentants CE CFE-CGC :

Sébastien Muller Elu Titulaire 0676730926

Marie-Noëlle d'Arbaumont Elue Suppléante 0670755395

Jean-Jacques Marchi Représentant Syndical 0689923475

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