

**Point 8** (odj mai) / projet de mise en cohérence des activités de service clients mobiles entreprises avec les parcs clients

### Questions des élus SUD

Q1 - Pourquoi, sous couvert de plusieurs transferts entre CCE des clients PME, l'externalisation vers la société Arvato de Marcq-en-Barœul (dit CCE MEB) de l'activité Mobiles pour les clients PME passe de 24% à 54%.

- L'objectif des transferts de parcs entre CCE est de mettre en cohérence le parc en gestion au sein de chaque CCE avec le parc clients sous responsabilité de chaque Unité Opérationnelle. A la cible le CCE de Marcq-en-Barœul (Arvato) aura en charge le parc clients mobiles des AGPME GE et IDF et les clients de l'AE SO. En revanche il n'aura plus en gestion les clients des AE R2A et les clients de l'AG PRO.

Devons-nous penser que le parc clients PME suivra le même chemin que celui des clients Pro ?

- Selon nos préconisations finales, les AGPME SOM et OA restent en gestion au sein du CSE Sud et de CCE de Nantes.

Y a-t-il un pourcentage cible dédié à la sous-traitance pour le parc clients PME ?

- Il n'y a pas de pourcentage cible prévu à la sous-traitance pour le parc client PME.

Q2 - Nous ne sommes pas rassurés de voir l'ensemble du parc clients Entreprises de l'AESO pour la mobilité, géré par la société Arvato. Quid des intentions de la Direction Entreprises France sur le marché Entreprises ?

- Le CCE de Marcq-en-Barœul (Arvato) gère l'intégralité des clients de L'AE SO et ce, depuis 4 ans. La qualité de service délivrée du centre est évaluée de façon hebdomadaire tant au niveau de nos indicateurs internes qu'au niveau de la perception clients à travers notre sondage scorange 706. Ces résultats sont conformes aux exigences que nous avons sur le périmètre entreprise.
- Pour information, les résultats scorange sur les 7 derniers mois sont présentés dans le document ci-joint.



C:\Documents and Settings\vius5333\De

Q3 - Pas de zoom sur les effectifs cibles d'Arvato (CCE MEB) et Acticall (CCE Rouen) alors que les données répartition de leurs parcs clients nous sont bien communiquées. Pouvez-vous nous donner les effectifs cibles pour ces 2 centres externes ?

- Il s'agit de centres externes. Nous n'avons pas à intervenir sur le dimensionnement des équipes de ces centres, cela relève de la responsabilité du prestataire. Nos contrats avec les prestataires portent sur un parc à traiter, une qualité de service à assurer (efficacité des appels, délai de traitement...) et un niveau de satisfaction client à garantir.

Q4 - Pouvez-vous, pour la compréhension de ce dossier, nous détailler par centre interne et externe le pourcentage dédié à l'activité de l'accueil commercial ? Y a-t-il une organisation par maille envisagée pour la réception des appels clients ?

- Actuellement, l'accueil du centre de Dijon assure en moyenne de l'ordre de 8 % de la capacité nationale de traitement des demandes téléphoniques émanant des clients de moins de 20 lignes. Le centre de Nantes représente quant à lui 6 % de cette même capacité. Les deux prestataires, Arvato Marcq-en-Barœul et Acticall Rouen, contribuent respectivement à hauteur de 41 % et de 45 %. Le projet ne repose pas sur une organisation par mailles géographiques, mais sur une organisation par parcs fondée sur la segmentation des clients entreprises (Pro, PME, AE).

Q5 - Vous ne parlez pas dans votre document, **page 19**, du traitement des demandes écrites provenant des clients du segment 1-19 ligne des AEGE, AEOA, AER2A, AENDF et AESO.

- Le traitement des demandes écrites provenant des clients du segment 1-19 lignes des AEGE, AER2A et AENDF sont pris en charge par le centre de Dijon, de l'AEOA par le centre de Nantes et de l'AESO par le centre externe de Marcq-en-Barœul (Arvato).

Ce traitement est-il sous-traité ?

- Oui, pour les clients de l'AESO

et si oui, par qui ?

- Le traitement du parcours clients de l'AE SO est pris en charge dans son intégralité par le CCE de Marcq-en-Barœul (Arvato), y compris le traitement des flux écrits.

Cela implique-t-il une différence de traitement des clients suivant les régions ?

- Les process de traitement sont nationaux et s'appliquent à l'ensemble des CCE internes et externes.

Q6 - **Page 19** Pouvez-vous nous expliquer à quoi correspond les 147 733 lignes non segmentées ?

- Les 147 733 lignes non segmentées correspondent à des lignes en gestion dans nos CCE, pour lesquelles l'information relative à leur segment client n'est pas encore disponible dans le système d'information.

De quelle manière sont-elles traitées ?

- Les process de traitement sont identiques aux autres lignes en parc.

Q7 - **Page 3** De quelle manière est décliné le CLI pour le personnel du CCE et COA à qui n'a jamais été présenté ce CLI ?

- Le CLI n'est pas encore décliné auprès du personnel des CCE et COA mais a vocation à l'être prochainement, introduction courant S2. ( valeur DEF : 6,4)

Q8 - Quel est le chiffre d'affaires de 2010 ? Le CA cible à l'horizon 2015 ?

- Le chiffre d'affaires DEF mobiles en 2010 représente 1,7 milliards d'euros.
- Nos ambitions pour 2015 sont : 1,8 milliards d'euros

Q9 - Page 4 « les activités de service(...) qui ne disposeraient pas de la taille suffisante (...) resteront mutualisées » Cela signifie-t-il, à contrario, qu'en cas d'équipes « de taille suffisante », certaines activités réalisées actuellement par des équipes nationales dédiées, pourraient être reprises par chacun des CCE ?

- Le projet ne prévoit pas de modification quant à la prise en charge des activités nationales.

Q10 - Page 5 Pouvez-vous nous donner le détail des activités centres clients FT et sous-traitants (SAU/SAV) ainsi que le pourcentage d'activités de chacun, par segment de marché (le nombre de lignes et de clients)?

- L'activité de l'assistance n'est pas organisée par segment de marché mais par niveaux de complexité des demandes.
- Détail des activités des COA :

	Internes			Externes	
	Montpellier	Toulon	Dijon	Rouen	Casablanca
Front		9 %	16 %	14 %	61 %
Assistances Dédiées	8 %	41 %	3 %	40 %	8 %
Niveau 2	50 %	50 %			
Back Office			100 %		
SAV	100 %				

Q11 - Quels sont les effectifs actuels, par centre et par métiers des COA ?

	Internes		
	Montpellier	Toulon	Dijon
Front		16	29
AD	38	44	5
Back			10
Niveau 2	14	16	
SAV	22		
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>76</b>	<b>44</b>

Q12 - Y a-t-il des centres qui s'occupent, plus spécifiquement, des clients Grands Comptes ?

- Les clients Grands Comptes sont gérés par le centre de Courbevoie, ils sont hors périmètre de ce projet.

Q13 - Avec la réorganisation des CCE, quels seront les impacts sur les COA ?

- Cette réorganisation n'aura aucun impact sur les COA.

Q14 - Page 6 Doit-on comprendre que le COA de Toulon, actuellement rattaché au CCOR RM, n'avait pas de rattachement fonctionnel à DEF contrairement au COA de Dijon et aux CCE ?

- Jusqu'à présent, le responsable du COA Toulon est rattaché hiérarchiquement au directeur du CCOR/RM, et fonctionnellement à la DEF comme tous les autres COA.

Q15 - Page 8 Pouvez-vous nous expliquer le système de comptage calculs incompréhensibles ?

- Le parc indiqué dans les cases AE correspond au nombre de lignes rattachées à chaque AE dans le SI. Le parc indiqué dans les cases CCE correspond au nombre global de lignes clients en provenance des AE, AG PME et AG PRO géré par chaque CCE.
- L'objectif de ce schéma est de montrer qu'à date, un CCE a en gestion les clients de plusieurs AE et que les clients d'une AE ne sont pas forcément traités par le même CCE.

Q16 - Le parc clients AE à fin novembre 2010 est de 1 429 879. Pouvez-vous indiquer l'évolution de ce parc au 31/03/11 ?

- Le parc clients AE au 31 mai 2011 représente 1 475 635 lignes.

Q17 - Page 11 Pouvez-vous nous indiquer le nombre de lignes par segment ?

- Au 31 mai 2011, la répartition du parc DEF par segment est la suivante :

- segment de 1 à 19 lignes

- 906 400 lignes

- de 20 à 99

- 596 764 lignes

- plus de 100

- 791 580 lignes

Q18 - Comment est organisé l'ordonnancement réclamations dans les autres CCE ?

- Dans chaque centre clients en gestion de parc, des équipes de réclamations sont constituées, cf. page 11 du document CCUES. L'organisation est à la main de chaque centre.

Q19 - Pouvez-vous nous expliquer comment vous estimez à 20 ETP (page 21) le service réclamations de Nantes car il y a, au 31/03/11, 20 personnes et donc 18,10 ETP ?

- 18,10 ETP correspondent aux prévisions budgétaires de décembre 2011 (données contrôle de gestion DEF)

Q20 - Page 12 En lien avec ce qui est écrit, page 3, « pour s'aligner sur les périmètres des parcs clients définis... », cela suppose-t-il un éventuel rééquilibrage entre les équipes mutualisées et l'équipe Grande Entreprise (de 20 à 99 lignes) ?

- Le rééquilibrage s'effectuera sur l'ensemble des métiers impactés par le projet.

Q21 - Page 14 Quid de la redéfinition de l'activité ASCOM ?

- Ce projet ne concerne pas les activités des ASCOM et n'a pas vocation à les modifier.

Q22 - Page 16 Qu'est ce qui justifie une externalisation de la gestion des parcs clients PME GE (traité en proximité par le CCE Dijon) et PME IDF (traité en proximité par le CSE Idf) soit un total de 243 097 lignes (150955+92142) vers Arvato (CCE MEB) et une ré-internalisation des 50 000 lignes des clients PME SOM vers CSE Sud (CCE Montpellier) ?

- La ré-internalisation de la gestion de la totalité des clients de l'AE R2A sur le centre de Dijon est conditionnée par l'externalisation de la gestion du parc clients PME GE. Les mouvements d'entrée, de sortie de parc doivent s'équilibrer.
- Le transfert des clients PME IDF permet l'allocation des ressources pour les activités à forte croissance et à forte valeur ajoutée gérées par le CSE IDF.
- Le transfert de 50 000 lignes de l'AGPME SOM qui sont en gestion sur le centre de Marcq-en-Barœul vers le CSE Sud s'inscrit dans le cadre de la décision de regroupement de l'AE SOM, de l'AGPME SOM et du CSE Sud sur un même site (Apollo) pour développer les coopérations et les synergies entre les équipes des 3 entités.

Q23 - Il est indiqué, page 19, que le CCE Dijon récupère 85 160 lignes de l'AER2A (auparavant sous-traitées au CCE MEB) Pourquoi y a-t-il de telles disparités de traitement entre CCE FT ?

- Le transfert du parc des clients de +100 lignes de l'AER2A gérés par le centre de Marcq-en-Barœul vers CCE de Dijon avait démarré en 2010. Le but est d'internaliser la gestion de l'ensemble des clients +100 lignes. Le transfert de clients de moins de 100 lignes permet de centraliser l'ensemble du parc des clients de l'AE R2A sur le centre de Dijon et de ce fait avoir un point d'entrée unique pour cette agence.

Q24 - Dans un 1er temps sont reprises les + de 100 lignes mais, il est à noter et à regretter, que l'effectif a peu augmenté. De plus, il semblerait que ce CCE reprendrait les 20-99 lignes, (page 20), qu'en est-il précisément ?

- La mise en portefeuille des clients en gestion dédiée de plus de 100 lignes et le dimensionnement des équipes s'effectue selon un ratio national cible de 6100 lignes par conseiller client et pour les clients en gestion dédiée de 20-99 lignes selon un ratio national cible de 6500 lignes par conseiller client.

Q25 - Quelles évolutions l'entreprise prévoit-elle pour la sous-traitance ?

- Pas d'évolution de la sous-traitance prévue.

Q26 - Quelles seront les sociétés élues de la sous-traitance? Le CCE MEB (c'est-à-dire Arvato)? Ce qui signifierait leur redonner de l'activité qui a été retirée? ou autre scénario?

- Dans le cadre de ce projet nous allons continuer à travailler avec nos deux prestataires existants.
- Arvato : Le centre de Marcq-en-Barœul récupère les clients AGPME GE et IDF, mais n'a plus en gestion les clients de l'AE R2A et les clients de l'AGPRO RAA+SOA.
- Acticall : le centre de Rouen, centre de gestion des flux actuellement, prend en charge l'ensemble du parc de l'AGPRO et devient un centre de gestion de parc.

Q27 - Page 17 L'AGPro sera traitée en totalité par la sous-traitance. A combien estimez-vous aujourd'hui le nombre de personnes pour le traitement des clients Pro ? Quelle est la justification économique de ce choix ?

- Cf. Q3
- Il n'y a pas de justification économique pour ce choix qui permet un alignement par parc clients entre les agences et les centres clients entreprises. L'agence PRO va pouvoir avoir un seul centre comme interlocuteur, ce qu'elle attend depuis longtemps.

Q28 - Page 18 Que signifie « la prise en charge du traitement des réclamations des clients de + 100 lignes est à la main du responsable du centre et en fonction de la taille de l'équipe ? ».

- Cela veut dire que le responsable du centre pourra proposer une organisation adéquate en fonction du dimensionnement de ses équipes et prendra le temps nécessaire.

Doit-on comprendre que la gestion dédiée de + 100 lignes pourrait de ne plus traiter les réclamations de ses clients ? Si oui, qui traitera ces réclamations ?

- A la cible, les réclamations des clients de +100 lignes pourraient être prises en charge par les cellules de réclamations.

Q29 - « gestion dédiée : personnalisation de la relation client pour les clients HDM (haut de marché) et MDM (milieu de marché) critique du segment 1-19 lignes » : question : gestion par qui ? Confiée à « gestion dédiée GE » et/ou TGE ou désignation d'un conseiller dédié de l'équipe « gestion mutualisée » (1-19 lignes) ? et dans ce cas, nous préciser l'évolution du poste conseiller mutualisé.

- Les clients des segments HDM et MDM critique seront intégrés en gestion dédiée 20-99, un gestionnaire dédiée leur sera attribué.

Q30 - Pages 20 et 21 question sur l'exactitude des effectifs par centre

Ex sur Nantes :

-Sur GE (gestion dédiée 20 à 99) 11 ETP annoncés or le chiffre est 9,6 sans aucun changement depuis le 31/03/11 ?

-Réclamations, 20 ETP annoncés or le chiffre est de 18,10 ?

-Gestion dédiée 20 à 99 (GE), 11 ETP annoncés or le chiffre est de 9,6 ?

-Gestion mutualisée, 10,5 ETP annoncés or il y a 10 personnes avec le responsable et au moins 3 personnes à 80% ?

-Commandes livraisons, 40 ETP annoncés or il y a 39 personnes avec les 2 responsables et quelques temps partiel ?

Sur Villabé, pas de prise en compte des responsables, soutiens et CDD ?

Il semble que certains centres remontent volontairement des chiffres gonflés ? Nous demandons des chiffres exacts.

- Le nombre fourni dans les tableaux correspond au nombre réel des ETP à fin mars 2011, intégrant les conseillers clients, les managers et les CDD en cours. Ces éléments ont été consolidés avec le contrôleur de gestion et ajustés avec les directeurs des centres.
- Après les échanges avec le CCE de Nantes, effectivement le nombre d'effectifs fourni dans les tableaux correspond au nombre réel de CDI et non aux ETP à fin mars 2011, intégrant les conseillers clients, les managers et les CDD en cours.  
Le détail à fin mars des ETP est le suivant :  
Accueil Commercial 14,8 ; Gestion Mutualisée (0 à 19) 9,5 ; Gestion Dédiciée (20 à 99) 9,3 ; Gestion Dédiciée (+ 100) 17,2 ; Réclamations 18,6 ; Commandes - PCM - Fluidité - Portabilité 36,3.

Q31 - Page 22 Combien y a t-il de départs prévus ou en cours en 2011 par centre (TPS, retraite, parents 3 enfants...) ? Ces départs sont-ils anticipés dans le cadre des recrutements ?

- Pour le CSE Sud et pour 2011, 2 départs en retraite directe sur le département service clients, 3TPS en cours, dont 2 sur le service clients et 1 TPI sur le service client. Les départs en retraite ont été remplacés en anticipation par 2 recrutements externes début janvier. Des offres de postes sont actuellement en ligne sur performance mobilité interne avec une priorisation des recrutements sur la gestion mutualisée et la gestion dédiée.

- Pour le CCE de Nantes, au S1 3 départs en retraite (remplacés par un recrutement externe et un recrutement interne), un départ en TPS libéré (remplacé par un recrutement interne), un TPS à mi-temps (remplacé par un recrutement interne). Il y a un autre départ en retraite prévu fin 2011. Pour ces départs et les autres mouvements internes prévus et/ou validés, des appels à candidature sont en ligne sous performance (réclamations, gestion mutualisée et acquisitions). En complément, deux recrutements externes sont également en cours pour renforcer les équipes de gestion dédiée.
  
- Pour le CCE Dijon, les départs depuis le début de l'année et les prévisions :  
 5 Retraite 3 enfants signées , retraite au 30.06.2011  
 4 TPS signés ou en instance signature (2 en avril et 2 en septembre)  
 4 TPS possible d'ici fin année  
 3 Mobilités internes sortantes (depuis le début d'année+prévisions)
  
- A titre d'informations complémentaires :  
 4 Recrutements externes effectués et 3 à venir en septembre  
 3 mobilités internes entrantes depuis le début de l'année+prévisions)  
 4 apprentis  
 pas de CDD
  
- Pour CSE Villabé, les prévisions de départs pour les activités mobiles sont les suivantes :  
 TPS : 2 signés pour début TPS sept et oct + 1 TPS à l'étude  
 Retraites + Mères 3 enfants : pas de départ prévu au S2 Tout départ fait l'objet d'un remplacement, dans le cadre du budget.
  
- Tout départ fait l'objet d'un remplacement dans le cadre du budget en cours.

**Q32 - Quels sont également les effectifs par centre des CDD et apprentis ?**

- CCE Dijon : 4 alternances
- CCE Nantes : 4 alternances , 2 CDD
- CSE Sud : 8 alternances, 5 CDD
- CSE IDF : 13 CDD

**Q33 - Quelle sera leur formation ? Seront-ils « tutorés », avec le respect des obligations des tuteurs (formation, nombre de « tutorés »,et temps disponible)**

- Pour le CSE Sud et le CCE de Dijon, les CDD recrutés bénéficient d'une formation initiale de plusieurs semaines, d'un tutorat et d'un suivi d'intégration jusqu'à la maîtrise opérationnelle de l'activité. Pour les apprentis, il en va de même, avec en plus, un suivi par le tuteur, un suivi conjoint trimestriel par l'équipe Rh, le manager, le tuteur et le CFA.
- Pour le CCE de Nantes, les CDD et les apprentis bénéficient d'une formation de plusieurs semaines, qui alternent théorie et vie sur les plateaux. Les apprentis ont tous un tuteur, l'accompagnement étant contractualisé avec l'organisme de formation. Un suivi est piloté entre le manager , le tuteur et un représentant du centre de formation. Les CDD ont également un tuteur, qui les accompagne dans leur montée en compétence.
- Pour CSE Villabé, sur les activités mobiles, les CDD suivent tout ou partie du cursus de formation initiale d'une durée de 3 semaines (tronc commun).

D'autres formations, plus courtes, leur sont ensuite ponctuellement proposées, en fonction de leurs missions.

Pendant la durée de leur contrat les CDD sont accompagnés par un "parrain", qui les tutore pour les faire monter en compétence sur les outils et les missions.

- Pour les apprentis, ils seront tutorés dans le respect des obligations des tuteurs

Q34 - Page 23 Question relative aux conflits de valeur. En quoi les aménagements de portefeuilles par le responsable de centre changera la crainte client et conseiller ?

- L'aménagement des portefeuilles se fera à la faveur des entrées et des sorties clients et de l'arrivée et de départ des conseillers. Le responsable du centre sera garant du dispositif.

Expliquez-nous comment peut-on faire des aménagements progressifs de portefeuilles par conseillers quand on est en sous-effectif?

- A l'occasion de l'arrivée de nouveaux gestionnaires en cours de recrutement prévus dans le cadre du budget update 2011.

Q35 - Page 24 Combien y a-t-il de porteurs de mandats IRP sur le périmètre des activités de services clients mobiles citées dans ce dossier ? Comment sont-ils comptabilisés ? Cela représente combien d'ETP par centre et service ?

		Accueil Commercial	Commande Livraison	Gestion Mutualisée	Gestion Dédiée	Réclamation	Total	Nombre de mandats
CCE Dijon	ETP	1,8	1,8				3,6	6 (dont : 3 DP, 2 CHSCT, 1 DS)
	effectifs	2	2				4	
CSE Sud	ETP		2			0,8	2,8	5 (dont : 2 DP, 1 CHSCT, 2 DS)
	effectifs		2			1	3	
CSE IdF	ETP		3	1,8	2		6,8	14 (dont : 6 DP, 4 CHSCT, 4 DS)
	effectifs		3	2	2		7	
CCE Nantes	ETP	0,8	1,8		2	1	5,6	7 (dont : 4 DP, 2 CHSCT)
	effectifs	1	2		2	1	6	

Q36 - Page 26 Pouvez-vous nous donner le détail des volumétries mensuelles de janvier 2011 par centre interne et externe ? ainsi que pour l'année 2010 ? Nous souhaitons une vision transparente et loyale des activités sous-traitées.

■ Volumétries janvier 2011 et l'année 2010 par centre.

Volumétrie janvier 2011 par centre			Volumétrie totale année 2010 par centre		
<b>Téléphonie</b>			<b>Téléphonie</b>		
<b>CCE NANTES</b>			<b>CCE NANTES</b>		
	appels reçus	14 936		appels reçus	172 183
	appels pris	13 668		appels pris	154 306
<b>CSE IDF</b>			<b>CSE IDF</b>		
	appels reçus	10 500		appels reçus	126 249
	appels pris	10 034		appels pris	120 864
<b>CSE SUD</b>			<b>CSE SUD</b>		
	appels reçus	3 924		appels reçus	43 100
	appels pris	3 889		appels pris	42 693
<b>CCE DIJON</b>			<b>CCE DIJON</b>		
	appels reçus	19 200		appels reçus	225 593
	appels pris	17 482		appels pris	202 802
<b>CCE MARCQ EN BAROEUL (CENTRE EXTERNE)</b>			<b>CCE MARCQ EN BAROEUL</b>		
	appels reçus	44 248		appels reçus	463 644
	appels pris	39 311		appels pris	409 659
<b>CCE ROUEN (CENTRE EXTERNE)</b>			<b>CCE ROUEN</b>		
	appels reçus	49 339		appels reçus	594 301
	appels pris	43 975		appels pris	527 644
<b>Total appels reçus en janvier 2011</b>		<b>142 147</b>	<b>Total appels reçus en 2010</b>		<b>1 625 070</b>
<b>Total appels pris en janvier 2011</b>		<b>128 359</b>	<b>Total appels pris en 2010</b>		<b>1 457 968</b>
<b>Commandes</b>			<b>Commandes 2010</b>		
<b>Total commandes simples traitées Nantes</b>		<b>2 009</b>	<b>Total commandes simples traitées Nantes</b>		<b>21 844</b>
<b>Total commandes traitées CCEN*</b>		<b>2 296</b>	<b>Total commandes traitées CCEN*</b>		<b>24 857</b>
<b>Total commandes simples traitées CSE IDF</b>		<b>2 994</b>	<b>Total commandes simples traitées CSE IDF</b>		<b>36 791</b>
<b>Total commandes traitées CSE IDF</b>		<b>3 460</b>	<b>Total commandes traitées CSE IDF</b>		<b>41 996</b>
<b>Total commandes simples traitées CSE SUD</b>		<b>2 137</b>	<b>Total commandes simples traitées CSE SUD</b>		<b>22 456</b>
<b>Total commandes traitées CSE SUD</b>		<b>2 510</b>	<b>Total commandes traitées CSE SUD</b>		<b>27 142</b>
<b>Total commandes simples traitées Dijon</b>		<b>2 056</b>	<b>Total commandes simples traitées Dijon</b>		<b>25 251</b>
<b>Total commandes traitées CCED*</b>		<b>2 431</b>	<b>Total commandes traitées CCED*</b>		<b>28 376</b>
<b>Total commandes simples traitées Marq-en-Baroeul</b>		<b>3 919</b>	<b>Total commandes simples traitées Marq-en-Baroeul</b>		<b>55 276</b>
<b>Total commandes traitées CCEMB*</b>		<b>4 917</b>	<b>Total commandes traitées CCEMB*</b>		<b>67 171</b>
<b>Total commandes simples traitées CCE Rouen</b>		<b>2 288</b>	<b>Total commandes simples traitées CCE Rouen</b>		<b>29 908</b>
<b>Total commandes traitées CCER*</b>		<b>2 407</b>	<b>Total commandes traitées CCER*</b>		<b>32 881</b>
<b>Total commandes simples traitées</b>		<b>15 403</b>	<b>Total commandes simples traitées</b>		<b>191 526</b>
<b>Total commandes traitées</b>		<b>18 021</b>	<b>Total commandes traitées</b>		<b>222 423</b>
<b>Services</b>			<b>Services 2010</b>		
<b>CCE Nantes</b>			<b>CCE Nantes</b>		
	<b>Total demandes services usage immédiat</b>	<b>2 429</b>		<b>Total demandes services usage immédiat</b>	<b>15 444</b>
	<b>Total demandes suspensions rétablissements</b>	<b>184</b>		<b>Total demandes suspensions rétablissements</b>	<b>2 852</b>
<b>CSE IDF</b>			<b>CSE IDF</b>		
	<b>Total demandes services usage immédiat</b>	<b>10 728</b>		<b>Total demandes services usage immédiat</b>	<b>58 377</b>
	<b>Total demandes suspensions rétablissements</b>	<b>2 088</b>		<b>Total demandes suspensions rétablissements</b>	<b>30 364</b>
<b>CSE SUD</b>			<b>CSE SUD</b>		
	<b>Total demandes services usage immédiat</b>	<b>4 626</b>		<b>Total demandes services usage immédiat</b>	<b>36 883</b>
	<b>Total demandes suspensions rétablissements</b>	<b>850</b>		<b>Total demandes suspensions rétablissements</b>	<b>10 663</b>
<b>CCE Dijon</b>			<b>CCE Dijon</b>		
	<b>Total demandes services usage immédiat</b>	<b>1 619</b>		<b>Total demandes services usage immédiat</b>	<b>19 201</b>
	<b>Total demandes suspensions rétablissements</b>	<b>624</b>		<b>Total demandes suspensions rétablissements</b>	<b>8 609</b>
<b>CCE Marcq-en-Baroeul</b>			<b>CCE Marcq-en-Baroeul</b>		
	<b>Total demandes services usage immédiat</b>	<b>3 818</b>		<b>Total demandes services usage immédiat</b>	<b>44 205</b>
	<b>Total demandes suspensions rétablissements</b>	<b>805</b>		<b>Total demandes suspensions rétablissements</b>	<b>51 332</b>
<b>CCE Rouen</b>			<b>CCE Rouen</b>		
	<b>Total demandes services usage immédiat</b>	<b>887</b>		<b>Total demandes services usage immédiat</b>	<b>11 846</b>
	<b>Total demandes suspensions rétablissements</b>	<b>904</b>		<b>Total demandes suspensions rétablissements</b>	<b>8 029</b>
<b>Total tous les centres demandes services usage immédiat</b>		<b>24 107</b>	<b>Total tous les centres demandes services usage immédiat</b>		<b>185 956</b>
<b>Total tous les centres demandes suspensions rétablissements</b>		<b>5 455</b>	<b>Total tous les centres demandes suspensions</b>		<b>111 849</b>
<b>Reclamations reçues en janvier 2011</b>			<b>Reclamations reçues en 2010</b>		
	<b>CCE Nantes</b>	<b>785</b>		<b>CCE Nantes</b>	<b>8 731</b>
	<b>CSE IDF</b>	<b>959</b>		<b>CSE IDF</b>	<b>16 273</b>
	<b>CSE SUD</b>	<b>958</b>		<b>CSE SUD</b>	<b>11 375</b>
	<b>CCE Dijon</b>	<b>806</b>		<b>CCE Dijon</b>	<b>9 956</b>
	<b>CCE Marcq-en-Baroeul</b>	<b>5386</b>		<b>CCE Marcq en Baroeul</b>	<b>36 906</b>
	<b>Total</b>	<b>8 894</b>		<b>Total</b>	<b>83 241</b>
<b>Courriers reçus en janvier 2011</b>			<b>Courriers reçus en 2010</b>		
	<b>CCE Nantes</b>	<b>2 327</b>		<b>CCE Nantes</b>	<b>25 395</b>
	<b>CSE IDF</b>	<b>3 029</b>		<b>CSE IDF</b>	<b>32 414</b>
	<b>CSE SUD</b>	<b>3 424</b>		<b>CSE SUD</b>	<b>37 385</b>
	<b>CCE Dijon</b>	<b>4 045</b>		<b>CCE Dijon</b>	<b>41 898</b>
	<b>CCE Marcq-en-Baroeul</b>	<b>8 607</b>		<b>CCE Marcq-en-Baroeul</b>	<b>87 051</b>
	<b>Total</b>	<b>21 432</b>		<b>Total</b>	<b>224 143</b>

Q37 - Pages 27 et 28 Vous évaluez les besoins en formation suite à l'évolution du périmètre d'activités avec une vision plutôt précise de la filière métier qui sera empruntée par le personnel concerné. Quid du souhait d'évolution professionnelle des salarié-e-s à la mise en place de cette réorganisation ?

- A la suite des présentations du projet et des impacts aux salariés des centres, les personnes souhaitant évoluer vers les postes disponibles seront reçus par leur manager et leurs souhaits étudiés afin d'y répondre dans la mesure du possible

Q38 - Questions complémentaires. Comment expliquez-vous l'augmentation du taux de réclamation depuis ces 3 dernières années ?

- Les principales causes d'augmentation des réclamations sont l'augmentation du parc et le développement de nouvelles offres.

(15% entre 2009 et 2010 et le taux de récla a été multiplié par 4 en 3 ans . Pouvez-vous nous donner l'évolution du parc mobile sur les 3 dernières années ?

- Le Parc mobile hors DGC et hors M2M est de :

Fin décembre 2008 : 1 811K lignes

Fin décembre 2009 : 1 912K lignes (soit +5.6% par rapport à décembre 2008)

Fin décembre 2010 : 2 034K lignes (soit +6.4% par rapport à décembre 2009)

Est-il prévu des recrutements de managers et soutiens métier (dimensionnement des équipes Page 14 à une taille optimale de 10 à 12 conseillers clients et assurer un accompagnement voire un soutien)?

- Si certains de ces postes devaient être vacants, ils seraient pourvus avec de nouveaux recrutements.

Q39 - Nous attirons toute votre attention quant aux Risques Psycho Sociaux qui seront générés par ce projet, aussi, quand seront consultés ces CHSCT ?

- Les CHSCT seront informés, et/ou consultés en fonction de l'importance des évolutions générées au niveau des équipes après l'avis du CCUES dans le cadre de la mise en œuvre du projet.

