

Le bilan social local 2012

Décembre 2012

Pascal Bonneau a invité les organisations syndicales pour leur présenter le bilan social de l'Unité Service Client Midi-Est, voici ce que nous avons compris de cet entretien.

■ Satisfaction client en hausse

Tous les indicateurs de satisfactions liés aux sondages réguliers de nos clients sont en hausse à l'exception de ceux liés au service de production. Ce résultat est surprenant d'après la direction car la livraison des service est passé de 50 jours à 44 jours..

80% des productions sont livrées à la date contractuelle. Néanmoins, les productions en retards sont mal détectées et l'information est faite au client au dernier moment. C'est l'axe principal d'amélioration qui sera développé en 2013.

■ Rationalisation du Service Après-Vente

Chaque plateau possède désormais 8 activités (au lieu de 12 avant ce changement d'organisation). Pourtant le Service Après-Vente continue d'être débordé. La productivité est au rendez-vous mais les pannes groupées du second semestre ont débordé les prévisions de tickets de la direction. Plus que jamais les activités de Service Après-Vente restent tributaires de la qualité de nos infrastructures.

■ Un très bon service Transition

Les efforts d'efficacité du service Transition portent leur fruit. Le taux de respect de la date contractuelle est bon au second semestre. Un travail particulier a été mené pour réduire le nombre de productions en souffrance qui sont désormais inférieures à 5 jours de productions (soit 900).

Une baisse d'activité avait été anticipée mais en réalité de grosses productions réseau sont venues comblé le déclin des productions de clients de petites et moyennes importances.

■ Tarzan n'a pas brûlé la forêt

Les plantages à répétition de l'outil de constitution des tableaux de bord ont planté l'indicateur de production des tableaux de bords dans les temps. Heureusement l'excellence habituelle de cet indicateur relève le niveau

en moyenne. Les parts variables ne seront donc pas influencées.

Nous en avons profité pour inviter la direction à éviter de prendre en compte des indicateurs lorsque l'objectif n'est pas atteignable individuellement. Les RSC n'ayant pas de possibilité de réparer Tarzan par eux-mêmes lorsque celui-ci ne fonctionne pas.



■ Chiffre d'affaire additionnel

Nous continuons d'être contre le fait que les Responsable Service Client soient objectivés sur un chiffre d'affaire. Le but est de chercher à identifier et facturer le chiffre d'affaire des prestations dont le client a besoin et pas de placer des grille-pains pour le plaisir de réaliser le chiffre. Les objectifs de cette année seront atteints in extremis du fait de la frilosité des budgets de nos clients.

La direction va tester l'introduction de ces phases d'identification par le SAV et les chefs de projet, nous resterons vigilants sur ces expérimentations afin que tous les métiers en contact avec le client ne se transforment pas tous en rapports uniquement financiers.

■ Evolution des effectifs

L'effectif est stable avec une légère tendance à la baisse : 3 ETP de moins que fin 2012, probabilité d'une baisse de 3 ETP d'ici fin juin 2013 sauf à ce que des charges non prévues viennent augmenter le besoin de forces au travail.

20% des effectifs travaillent déjà sur les relais de croissance, la plupart de la montée en charge sur ces nouveaux services sur le prochain semestre sera encaissée par la baisse d'activité des services réseaux et nos efforts perpétuels d'optimisation.

Concernant l'alternance, 20 jeunes recrutés dont 3 contrats de professionnalisation viennent apprendre leur futur métier au sein de nos équipes.



■ Formations

La baisse du nombre de formations externes due à la baisse du budget 2013 ne devrait pas avoir un impact trop important sur les formations de l'USC car une part non négligeable est réalisée en interne. Nous restons néanmoins vigilants à vos côtés pour une formation continue de qualité.

■ Avancées sur le télétravail

Après un démarrage timoré dans les Unités Service Client, le télétravail prouve en 2012 qu'il peut être efficacement déployé lorsque les situations le nécessitent.

Afin de ne pas être limité aux cadres, les solutions se multiplient lorsque les occasions se présentent pour tester sur toutes les activités de l'unité. L'objectif 2013 est de valider les situations de télétravail pour les activités postées en relation avec les solutions téléphoniques.

Toutes les demandes de télétravail sont étudiées et une réponse est systématiquement apportée.

■ Promotions et choix stratégiques

Le taux de promotions est supérieur à l'USC Midi-Est par rapport à la moyenne de SCE avec des efforts finalisés sur les bandes C, la promotion des femmes et la valorisation des parcours de professionnalisation.

Pour 2012 néanmoins, le recours aux parcours de professionnalisation pour le recrutement des Responsable Service Client est en nette baisse du fait de la facilité de trouver des profils déjà au niveau lorsque les postes sont ouverts. La CFE-CGC/UNSA restera vigilante à la disponibilité de ces leviers de promotion et d'évolution de carrière que sont les parcours de professionnalisation. Les TSC référents du service transition qui devaient être mis en place en cette fin 2012 ne seront finalement recrutés (avec promotion) qu'en 2013. Nous ne laisserons pas la direction oublier cet engagement !

Vos correspondants CFE-CGC/UNSA

Jean Henri Leman - 06 88 08 75 59
Claude Plo — 06 89 34 16 07

24h/24 et 7J/7 ligne SOS salariés



Activités Sociales et Culturelles des CE
www.lemeilleurdesce.com

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

nos lettres :

- Comprendre & Agir
- Épargne & actionariat salariés

pour vous abonner : info@cfecgc-uns-ft-orange.org
nos blogs :

- www.telecoms-media-pouvoir.net
- www.adeas-ftgroup.org

 <http://www.facebook.com/cfecgc.unsa.ft.orange>

 <http://twitter.com/#/CFECGCUNSAFTOT>