

Quoi de neuf à l'AD GE?

juin 2016

Employés, maîtrises et cadres, toutes vos infos sur www.cfecgc-orange.org

Cette réunion multilatérale « trimestrielle » avec les Organisations Syndicales (OS) est proposée par la Direction, y sont présentés bilans et projets.

A l'ordre du jour : Point sur les orientations 2016 de l'ADGE ; Points RH ; Présentations Direction du développement et Soutien Commercial : Point sur le chantier « prise en charge exemplaire » ; L'atelier – prise en charge de la réparation de terminaux mobiles ; Le contrat d'animation de l'assistance en boutique ; La démarche de labellisation pro en boutique ; Le projet mes Services ; Pilotage par l'expérience client et terminer par des points sur la PVC (PVC en Smartstore et Simplification du calcul des taux de pérennité).



DRH d'où nouveaux horaires et organisation des horaires. La diminution des plages horaires n'est pas annonciatrice de fermeture !

- comment être équitable : acquérir le rythme d'accueillir plus de clients doit être le modèle annonce le directeur.

C'est la sanction du meilleur travailleur !!

■ Points RH

Vu les orientations ci-dessus, rien d'exceptionnel et voici les forces de ventes au 31 décembre 2015 sur l'effectif total par genre et activités:

genre	CC	CT	GB	ACAC	RB	RS	Σ	Total AD
F	204	5	16	22	18	2	268	299
H	201	2	56	27	37	4	328	366
Total	405	9	72	49	55	6	596	665

■ Orientations 2016 de l'ADGE

Le Directeur explique les ajustements budgétaires mis en place en mai pour les AD et les autres unités liés à dérive des coûts sur Orange France. Il précise qu'il est crucial de se mettre dans les clous de l'EBIDA, marges de l'entreprise pour continuer d'investir. Cela résulte de diminuer d'un fonctionnement correspondant à 21 ETP sur les 700 de l'AD, soit +3% productivité en flux/FAT = 750 clients servis/jour (moyenne nationale à +6%). Cette décision est pour mieux gérer les flux entre moins de clients ou trop nombreux ?

Cela résulte à :

- demander à ceux qui ont de la marge d'absorber l'effort et une stratégie d'employer les CDI d'Interim
- resserrer le pilotage toutes les semaines par analyse des tableaux de services non plus par les secteurs mais par

La direction prévoit 23 apprentis (prépare un diplôme bac + 2 (DUT TC , BTS MUC) en 2 ans) et 13 contrat Pro (sur 13 mois, prépare une licence professionnelle ou la seconde année d'un diplôme bac +2 commercial) pour le second semestre.

Les promotions salariés du S2 sont estimées à 17 et se rajoutent aux 20 du S1 avec les 6 parcours qualifiants et les 2 Dbis.

13 recrutements externes ont eu lieu au 1^{er} semestre.

■ Chantier « prise en charge exemplaire »

Labellisation pro en boutique est lancée sur vente pro (30% réalisé en boutique). Un constat, détection des pro à 3% soit 50% du réel qui passe en boutique !

Détecter les Pro en boutique, dur, dur les vendeurs ont du mal à gérer les simples clients des Pro vu leur catalogue de produits et son SI !!!

■ Contrat d'animation de l'assistance en boutique (S2A) Service et Assistance et Accompagnement

Cette externalisation remplace le marché « Cordon » et un animateur doit un passage quotidien dans 1 boutique (soit chacune toutes les 6-7 semaines) pour discuter CT et conseillers = ambition de faire développer aux clients les usages



■ PVC Metz SmartStore

L'évolution de la PVC est sur 4 SAM (Satisfaction, Accompagnement, Multicanalité) avec un passage du modèle 70% SAM – 30% (VIP : Valo Individuelle Pérenne sur OPC : Offres Prioritaires Collectives) au modèle 50/50 pour les RB / ACAC et CC.

Les CT conservent le même modèle de PVC = 70% SAM / 30% OPC

A retenir, il existe 4 calculs sur l'ensemble des boutiques de l'AD.

■ PVC, Part Variable Commerciale

Simplification du calcul des taux de pérennité : le Taux de Pérennité Unique est appliqué à partir de juillet

Le SCO est le pilote pour faire nos calculs de part variable de nouvelle PVC. Ces gestions-mutualisation seront à chaque fois qu'une bonne entente entre service existe et sans fusion entre unité. Le numéro unique est un exemple ! Le transfert des compétences formation peut-être ?

Expérimentation PVC sur 4 boutiques soit 49 vendeurs, bilan : 19 conseillers ont eu la garantie PVC (771€ en moyenne) et 7 le Bonus Performance (150€ si 4 SAM à 100%)

■ Réparation de terminaux mobiles (RIMBO)

Réparation Individuelle des Mobiles en Boutique Orange : Le patron ne voit pas d'inconvénient à partager les formations avec l'AE (le rapprochement est fait)

La CFE-CGC demande à ce que les CT touchent une part du gâteau (PVC), cela peut intéresser le patron car il aura plus de souplesse pour servir les clients.

HIS(Heures d'Information Syndicale) Elles sont programmables, nous vous exhortons à utiliser ce droit d'information d'une heure par mois !

La CFE-CGC répondra à vos sollicitations

N'hésitez pas à nous interpeller ou à écrire à vos correspondants CFE-CGC.

Vos correspondants CFE-CGC

Jean-Jacques PASCAREL – 06 08 85 73 00
Philippe TAKACS – 06 72 14 53

nos lettres Comprendre & Agir
nationales : Épargne & actionariat salariés
pour vous y abonner : info@cfecgc-orange.org

Mieux comprendre l'entreprise pour agir ensemble