

Quoi de neuf à l'AD GE?

Mars 2016

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

Cette réunion multilatérale est « trimestrielle » avec les Organisations Syndicales (OS). Organisée par la Direction, y sont présentés bilans et projets. A l'ordre du jour : Point sur les résultats business 2015 ; Orientations 2016 du réseau distribution et ADGE ; Présentation du Smart Store de Metz ; Bilan PVC au T3 2015 et Perspectives 2016 et enfin les Bilans RH 2015.

■ Point sur les résultats business 2015 :

- Très fier des résultats du dernier trimestre 2015, la Direction a tenu le rang national (son poids est de 10%). Elle rappelle son ambition d'être la meilleure de France en valo et en satisfaction clients.
- La fermeture de boutique a permis de redistribuer le personnel et compenser les problèmes de « staffing ». Cette baisse des effectifs améliore le R/O et diminue les tensions .

■ Orientations 2016 du réseau :

Il s'agit de présenter les projets :

- « Mes Services », suite à la Présentation au CNHSCT en février 2016. C'est un SI au service des conseillers client pour simplifier leur poste de travail. L'AD NDF est pilote. La généralisation de l'outil dans les AD sera au T2 2016.
- « Avis clients en boutique » est la collecte de l'appréciation portée par un client sur un produit, service ou une interaction avec une notation étoile de 1 à 5 et un commentaire, une recommandation et est publié. Les consommateurs font de plus en plus confiance aux autres consommateurs
- Lancement d'un test dans les boutiques Orange : Bornes « Livebox Testing » à disposition des clients pour confirmer la défaillance de leur box.

Quelques messages entendus :

- La fibre (arme de reconquête) : 65% des clients éligibles doivent ressortir des boutiques avec ce réseau de demain !
- il faut un changement de « paradigme » pour les managers et que les vendeurs se mettent les mains dans le cambouis en aidant les CT à répondre aux clients sur les problèmes techniques !
- Changement de tactique, c'est plus nous qui ratissons le client mais lui qui vient à nous !

Paradigme = exemple, modèle

■ Présentation du Smart Store de Metz

Déjà présenté au CE, il consiste à concentrer l'ensemble des flux clients de la zone de chalandise Metz-Centre de l'agglomération de Metz sur le futur Smart Store de Metz. Si cette opération paraît justifiée pour rationaliser les surfaces commerciales d'Orange en centre-ville, ce projet fait néanmoins le pari d'amener l'ensemble de la clientèle Orange dans un cœur de ville plutôt sur le déclin du point de vue commercial. Cette nouvelle boutique devrait cependant permettre de meilleures conditions de travail pour les salariés et un accueil client favorable au développement des ventes. C'est en tout cas le défi relevé par la Direction.

Nous nous sommes associés en votant pour ce dossier.

2 coachs enjoy et 3 CT seront recrutés.

■ Bilan PVC 2015 et Perspectives 2016

Sur l'agence, au T3, l'encadrement était les moins rémunérés de France au contraire des vendeurs qui n'ont pas de seuil à valider. Le T4 est nettement plus favorable car les managers ont dépassé la moyenne nationale et l'AD est 3°. Les objectifs et la satisfaction clients sont prometteurs pour 2016.

Metz sera la première boutique où l'on réfléchira sur une PVC en équipe !

■ Bilans Ressources Humaines :

- Futur'o : 5 personnes de SCO postulent
- 5 CDI intérimaires de l'agence de travail font les renforts.
- Télétravail : 8 personnes à domicile, 4 en bureau déporté
- SI décompte c'est le bordel !
- ACAC en binôme avec RB pas de promo systématique car certaines personnes ne veulent pas monter en compétence

Mieux comprendre l'entreprise pour agir ensemble

Vos correspondants CFE-CGC

Laurent JANICKI – 06 07 44 49 66
Jean-Jacques PASCAREL – 06 08 85 73 00
Philippe TAKACS – 06 72 14 53 49

Employés, maîtrises et cadres, plus d'infos sur :

www.cfecgc-orange.org