

Quoi de neuf au SCOE ?

septembre 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 : GSU (Gestion des Successions) le bilan ; Essentiel 2020 dans la relation client au SCOE : Appui à chaud/Autonomie du Front/Appui à froid ; La GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences) puis Divers.

La CFE-CGC félicite la direction de ses efforts afin d'informer les différentes organisations comme elle l'a fait en juin dernier. A noter que si elle veille à ne pas être taxée de discrimination envers un syndicat, son dialogue social surprend. En effet, les infos sont de la communication et souvent déjà connues des salariés ou tout du moins du management ; pour preuve, en juin les thèmes « cible de pêche » et « guide de la pérennité PVC » entre deux rencontres d'OS ont soulevé débats et échanges. **Engagement a été pris pour l'avenir d'informer équitablement** au moins par réunion téléphone ! **La CFE-CGC insiste quand même** à ce que le SCOE veille à respecter les différentes instances où siègent divers délégués qui ne sont pas les bras de la Direction pour redéployer sa communication ; exemple le point de ce jour GSU, où et quand la CFE-CGC en a été destinataire ?

« Le Directeur s'en explique aussitôt et pour preuve la présentation de ce jour sur la GPEC non connue des cadres et des employés, sinon des points déjà présentés en CHSCT. Il regrette que les représentants du personnel ne se parlent pas assez entre eux. Il rajoute qu'il rencontre tous les personnels sur chaque site au moins 2 fois par an. C'est en réunion plateau et lors des vœux. Il y présente et explique la politique du SCOE en direct ainsi que les grandes évolutions. Sinon, les projets importants sont partagés en CE. »

■ La GPEC

Une documentation de travail sur le budget et les effectifs CDI est présentée mais ne sera pas diffusée car basée sur des hypothèses, sérieuses mais aléatoires suivant les vœux des personnels à évoluer.

Ce que la CFE-CGC peut retenir :

- De 896 CDI en dec 2015, on serait à **745 en dec 2016 avec les 5 embauches**. Et cela diminuerait de 10% en 2017 !
- Les effectifs de « production pure » en 2017 seraient 354 (463 en 2015) et il y aurait 123 TPS.
- La vision est de ne pas faire de rupture d'activité au SCOE vu l'adhérence constatée, les hypothèses de flux, de parc et les estimations de taux de rappel. L'adhérence dépend du besoin des clients et du désir des salariés.
- Un process d'entretien d'expérience anticipe tous les départs à 6 mois et planifie des entretiens d'expérience pour identifier les activités et les référents afin d'en former d'autres (anticiper les habilitations et les formations)
- Le Comité opérationnel a changé en comité « prise en charge exemplaire ». Son message : tout montrer, accompagner et rendre autonome les clients. Les AD auront le même niveau de réponse **Entendez : je souhaite que le client ne rappelle jamais !**

Les OS réagissent à cette **estimation tronquée de la réelle Force au Travail (FAT)** face aux clients et demandent de l'embauche pour gérer la charge de travail. Le bandeau est toujours au rouge et la pression managériale est très forte pour écouter les réponses aux clients !

Ce à quoi le Directeur répond : Les mails du jour envoyés par la hiérarchie ne doivent pas parler de temps de réponse, ce n'est pas son discours. L'objectif majeur « t0t0r » est 0 réitération et 0 réclamation et pas du tout le délai de réponse !



Toutes les futures embauches au SCOE (5 en 2017) n'alimenteront que le site de Metz, véritable vivier pour l'AD et l'AGpro.

■ GSU, le bilan

Cette action n'a été présentée qu'au(x) CHSCT(s) et demandait aux salariés acteurs de ce processus des propositions ou solutions pour remédier au flux et stocks devenus ingérables et pénalisant autant le Front que le service GSU.

- Le plan action a mis en oeuvre en mars le recrutement d'intérim pour le flux froid ainsi que la modification du Processus national amélioré et surtout simplifié.
- L'activité se situe sur 3 sites, Belfort, Sochaux et Dijon.
- Le « parc » peut être estimé à 10 000 clients et restera stable pour les années à venir compte tenu de la mortalité française.
- L'investissement des salariés du service a même permis la correction d'un bogue informatique du SI « Evita » et le respect et la connaissance des règles de gestion.
- Les appels jours sont aujourd'hui de 140 au lieu de 240 au début et le stock sera à 0.
- Une reconnaissance des salariés GSU ayant pris du flux chaud a eu lieu en promotion ou en prime « AIMEC ».



Informez la CFE-CGC si vous n'avez pas été « servi » ?

■ Essentiel 2020 au SCOE

La Direction nous présente ses actions sur l'un des 4 axes de la stratégie d'Orange à horizon 2020 : « réinventer la relation client ». Il s'agit des actions menées pour des appuis à chaud pour que les conseillers soient soutenus pour répondre aux clients. Des formations, des outils et des contacts d'autres unités sont organisés.

Baisser les inter-actions entre nos services et éviter les multi contacts pour les clients en sont les résultats.

Les OS s'interroge sur une approche de fusion UAT/SCO ? Le Directeur répond que cela ne se pose pas car rien n'est en commun (marché-site) avec l'UAT donc pas d'intérêt de rapprochement.



■ Divers

- Présentation des effectifs SCOE par site à la rentrée de septembre ? c'est le point déjà évoqué par la GPEC, une présentation sera envoyée ;
- Point sur l'utilisation des pools de véhicules et sur le respect de la charte du conducteur ? C'est souvent en question DP, rappel sera fait !
- Pourquoi certain n'ont pas eu d'aimec ? C'est un choix du manager par rapport à la totalité du travail individuel et le manager doit informer son collaborateur ;
- Show hello sur Belfort en dehors du temps de travail ? Le repas est offert donc y aller hors temps de travail est normal pendant sa pause méridienne et pas de difficulté à Metz si face au client !
- La direction appliquera pour Noël et nouvel an la même procédure que l'an passé !

La CFE-CGC vous Informe que les conséquences de l'acte de vandalisme sur le chantier du restaurant ont été présentées au CE soit un retard de 4 mois (minimum) et un énorme préjudice.

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

La CFE-CGC répondra à vos sollicitations N'hésitez pas à interpellier ou à écrire à vos correspondants CFE-CGC

Philippe TAKACS – 06 72 14 53 49

Vos
représentants
CFE-CGC
Orange
au CE DO Est

Élus

- Jean-Paul Vinals (UI BFC)

Commissions

- Formation et emploi : Sébastien Vincent & Jean-Michel Boullez
- Logement : Philippe Takacs & Jean-Michel Boullez

- Egalité professionnelle : Jean-Jacques Pascarel & Christine Bonduelle
- Handicap : Sébastien Vincent & Laurent Janicki
- Emploi et métiers : Philippe Takacs & Jean-Jacques Pascarel
- Economie et évolution des marchés : Jean-Paul Vinals & Rémy Toulouse
- ASC : Christine Bonduelle & Laurent Janicki
- Contrôle des comptes : Jean-Paul Vinals
- Marchés : Jean-Paul Vinals

Un syndicat pour qui je compte et sur lequel je peux compter.