

# Quoi de neuf au SCOE ?

octobre 2016

Employés, maîtrises et cadres, toutes vos infos sur [www.cfecgc-orange.org](http://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 :** Bilan Challenge du T2 ; Bilan appui à chaud ; Bilan des Congés et Divers.

## ■ Le bilan du challenge du T2

Le Directeur rappelle qu'il y a 3 challenges par an, en juin et décembre plus un « constructeur » à mi-année et tous avec des contrôles techniques tout au long de l'année qui permettent une éthique et une satisfaction clients. « Chassez vos crampons » s'est déroulé du 26 mai au 30 juin. Une nouveauté les bonus attribués en cas d'atteinte des objectifs.

Pour le SCO Est : 4 gagnants disqualifiés sur les critères CIFRA (8 au challenge T4 2015) et 78 non gagnants inéligibles (leurs résultats de ventes sont sortis des ventes du SCO). Les résultats par plateaux sont :

	Metz	Strasbourg	Colmar	St Max	Belfort
nombre de séminaires CC	3	2			2
nombre de séminaires RE		1			1
nombre de séminaires RP		1			
chèques cadeau	1 535 €	1 020 €	210 €	530 €	725 €
points boutiques	1 650 €	950 €	250 €	100 €	1 650 €

## Ce que la CFE-CGC peut retenir :

- La qualité n'a pas été au rendez-vous pour le SCOE mais le business a permis de rester sur le podium avec la 3<sup>ème</sup> place et le traitement des éligibilités ;
- Les animations du samedi ont renforcé les résultats au SCOE ;
- Le mois de mars était l'étalon pour confirmer les critères d'éligibilité éthique et qualité. Les conseillers et les « disqualifiés » n'ont pas réclamé vu la transparence
- Ce sont 259 collègues qui se sont inscrits et 178 ont gagné une dotation, points boutiques, chèques cadeau, goodies ou smartphones.

## ■ Le bilan des congés au SCOE

Logiquement, si 100% demandent un congé, 70% seront refusés, voilà tout est dit ! Le Directeur insiste pour que les phases soient connues et acceptés afin que le compromis souhait/validation soit le meilleur. Le bilan donne sur 2016 un taux d'acceptation à 97% avec x demandes refusées.

Le Directeur s'engage à « nettoyer » l'intranet et les chartes pour une unique labellisée SCO.

Une charte « congé » sur l'intranet du SCOE via rubrique/RH/cadre de travail/accords en vigueur [http://orange-france.com.francetelecom.fr:85/service\\_client\\_orange\\_est/SIT](http://orange-france.com.francetelecom.fr:85/service_client_orange_est/SIT)

[ES/service\\_client\\_orange\\_est/IMG/pdf/140301\\_CCORGE\\_Charte\\_des\\_conges\\_VD.pdf](#)



**INFO :** Pour le recollement « Congés pour vacances et ponts fin mai », la date limite du 13 novembre est pour recoller les congés jusque février car flux prévus sur 3 mois. Vous avez plus de tolérance de délai pour les congés postérieurs.

## ■ Le bilan de l'appui à chaud

La Direction nous présente ses actions sur l'un des 4 axes de la stratégie d'Orange à horizon 2020, « réinventer la relation client » pour une prise en charge exemplaire du client.

Un bilan positif pour la Direction. Plutôt mitigé pour les organisations syndicales qui entendent les inquiétudes des salariés. Seul le secrétaire du CHSCT de Bourgogne-Franche-Comté a été impliqué pour la partie évolution et impact N2.

A l'analyse des OS sur cette stratégie-alibi de ne pas embaucher mais de déployer les activités sur les présents et les plus nombreux, le 1<sup>er</sup> niveau, la Direction répond :

- Compenser la baisse des flux et les départs est un fait,

- La stratégie est d'adapter les activités par une meilleure prise en charge du client de bout en bout par le N1 (85%) et 10% avec le N2. Reste 5% en traitement à froid avec un rendez-vous (dans les 9 heures) grâce au SI HADRID ;
- La production est baissée de presque 50% ;
- Le catalogue des offres est minimum et se simplifie;
- Il n'y aura pas de fermeture du service Recou(vrement).

Le Directeur précise que 2020 verra déjà 2017 et alors un point du résultat des actions menées par les SCO avec la DRGP. L'expérience « Full flux », sur volontariat (20 CC maxi

sur Metz) qui consiste à prendre de tous flux suffit et ne sera pas étendue.

#### Ce que la CFE-CGC peut retenir :

- Le souhait des salariés de changer de site ou d'activités est souvent entendu en maintenant un choix d'horaires négociés ;
- Cette présentation est idyllique pour le client mais le métier N1 se complexifie.
- La formation « recou » à Auxerre a demandé 5 semaines, elle est réduite à 1h30 sur le projet présenté au CHSCT.
- A quand un bilan présenté aux CHSCT ?
- Il est demandé aussi une présentation au CE ?

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

Un contact au SCOE, 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.**

#### Pour recevoir nos publications par mail, compléter le coupon et (au choix) :

le scanner et l'envoyer par mail à [info@cfecgc-orange.org](mailto:info@cfecgc-orange.org)

le remettre à un représentant CFE-CGC Orange

**ou bien** : vous abonner en ligne [bit.ly/abtCFE-CGC](http://bit.ly/abtCFE-CGC)

#### Sur le site [www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org) :

- télécharger notre livret d'engagement : [bit.ly/livretCFE-CGC](http://bit.ly/livretCFE-CGC)
- adhérer : [bit.ly/adhererCFE-CGC](http://bit.ly/adhererCFE-CGC)

*Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique exclusivement destiné à la gestion de vos abonnements, et sont traitées de manière confidentielle. Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification des informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en écrivant à la CFE-CGC Orange.*

✂

#### Je choisis mes publications

**COMPRENDRE**

**& AGIR**

(actualité sociale du Groupe, 3 lettres / an)  
+ revue de presse mensuelle

**EPARGNE  
& ACTIONNARIAT**  
**SALARIEES**

(analyse de la stratégie, décryptage de  
l'épargne salariés, 3 lettres / an)  
+ mails pratiques épargne salariale  
+ revue de presse mensuelle

#### Je complète mes coordonnées

Madame  Monsieur

Prénom / Nom

Établissement (CE)

*Vous pouvez recevoir nos informations sur une ou deux adresses.  
Complétez selon votre choix :*

mail pro

mail perso

téléphone mobile