



L'essentiel du CE DO Centre-Est

Ordre du jour
23 et 24
novembre

Programme premium en service clients – prise à bail SKY 56 – évolution PVC – évolution de la sécurité des personnes – organisation de la formation en UI – plan prévisionnel de formation 2017 - situation SST LYON – bilan restauration 2015 (éléments DO Centre Est) - supervision anti-intrusion

Programme premium en service clients

Orange souhaite fidéliser le segment Premium (clients à haute valeur – clients JET depuis plus de 12 mois,...), segment sur lequel Orange est leader (62% de parts de marché - 5 % de clients qui pèsent pour près de 50% du résultat net).

- modalités : Orange propose une solution en moins de 24h pour un mobile en panne, un RdV conseil/an par un conseiller expert avec conseils personnalisés, une newsletter mensuelle, des équipes dédiées joignables de 8h à 22h du lundi au samedi, une QS à 90%, une durée moyenne d'attente à 90 sec (max 4 min), solution de 90% à 48h.

Analyse de la CFE- CGC

De fait ce dossier n'est pas novateur (anciens segments GOLD), plutôt abscons; surtout il masque le fait que la relation client voulue comme exceptionnelle en réalité se dégrade, tandis que 1/ les flux ne baissent pas, 2/ les temps d'attente peuvent aller au tél. jusqu'à 30 ou 40 mn (on ne peut pas prendre plus de sous traitance + attente plus longue encore en boutiques). Pour la CFE-CGC : mieux traiter nos clients PREMIUM, pourquoi pas, mais pourquoi ne pas traiter mieux et bien tous nos clients, sauf que pour cela il conviendrait de mettre en regard de l'activité les moyens humains nécessaires, avec de surcroit la crainte que ce qu'on fera pour le client Premium se fasse, puisque sans moyens supplémentaires, au détriment du client « lambda ».

Prise à bail SKY 56

- 6 étages (ou 8, + 2 étages en option si besoin), coût : 239€/m² (V. Merle = 230€/m²), 2200m²/étage
- 10 M€ d'aménagement intérieur
- retour sur investissement prévu sur 2 ans
- 11, 27m²/salarié pour 6 étages, voir agencement des bureaux
- parking : 6 X 26 = 154 places pour 1135 personnes (situation actuelle : V. Merle environ 250, Gambetta 350 places.
- Gain moyen annuel de 2,5 M €/an pour 6 étages et de 1,8M€ pour 8 étages et bénéfice de nouveaux sites neufs ou rénovés.

Analyse de la CFE- CGC

La CFE-CGC a posé la question des parkings (156 places pour environ 600 actuellement), des restaurants – 3 200 salariés sur Lacassagne/Sky, actuellement 950 repas servis/jour.; la direction dit qu'il y aura 2 restaurants à Lacassagne, dont un fast-food (à la CFE-CGC, on préfère le slow-food), certes des m²/salarié en moins, mais la direction indique qu'il y aura la sensation de plus d'espace...

Test pilotage par l'expérience client de la Part Variable Commerciale

La CFE-CGC s'est abstenue pour le vote de cette prise à bail, la CFDT a voté POUR, les autres OS CONTRE.



On s'orienterait vers un système 50/50 (vente/ satisfaction clients). Lors des tests, il n'a pas été noté selon la direction

d'impact à la baisse, mais plutôt une amélioration globale des PVC.

Analyse de la CFE-CGC

Nous avons noté l'aspect plutôt positif de la démarche, avec néanmoins quelques risques ou dérives : les verbatim des clients sont regardés à la loupe, le conseiller doit se justifier sur simple déclaratif du client, certains verbatim sont peu objectifs. Par ailleurs, l'organisation, le manque d'effectifs, l'attente client ... sont autant *sinon surtout* des motifs d'insatisfaction clients.

Organisation de la formation en UI

Le projet est abandonné...
Définitivement.

Information situation du SST LYON

Pour la CFE CGC, le rapport du cabinet ATEMIS ? mandaté par la direction, est trop centré sur la problématique métiers, qu'on ne nie pas, mais qui ne nous paraît pas être l'essentiel.

Ce qui à nos yeux pose problème au sein de ce service :

- le management effectué par les médecins est compliqué : Le médecin coordonnateur avait proposé aux médecins d'effectuer une formation sur le management en 2013. Pour la Direction, une formation management n'est pas l'essentiel (l'harmonisation des pratiques, identifiée comme une des sources de dysfonctionnement, serait fondamentale).

- l'activité des infirmières : elles regrettent de ne pas avoir suffisamment d'autonomie. La pluridisciplinarité n'est pas acquise (ne participent pas aux CHSCT, ni aux conférences sanitaires, ce qui diminue l'intérêt du travail).

Les infirmières sont recrutées sur des niveaux différents, DA ou DBis, avec des salaires différents et des possibilités de promotion qui ne sont évidemment pas les mêmes : cela engendre des tensions.

L'obtention d'une licence pour certaines infirmières a-t-elle un impact sur leur carrière ? La direction répond : NON...

Au niveau secrétariat : une des causes pointées est celle de la gestion des différents plannings, source de stress lorsque certains médecins ne communiquent pas suffisamment à l'avance leurs plannings (pression des managers pour inscrire leurs collaborateurs).

Autres causes : Aménagement du poste de travail, pas de formation, le fait qu'elle peut rester seule dans le service

sans consignes particulières, avec des médecins et infirmières parfois peu ou pas joignables en cas de besoin.

Au final, la CFE-CGC est revenue, au-delà des changements de process, sur le caractère essentiel tenant à remplacer la **SOUFFRANCE** actuelle au sein de ce service par de la **BIENVEILLANCE**, de l'écoute et du respect.

La direction indique qu'il faut imposer des limites afin qu'une individualité ne vienne pas perturber le collectif, que les syndicats (CFE-CGC) ne doivent pas perturber plus ce qui se met en place ou inter-gérer ou exacerber des rivalités de personnes. La direction indique avoir besoin du soutien des organisations syndicales, ce en quoi nous sommes parfaitement en phase, à la condition d'envisager la situation dans son ensemble, sans se focaliser sur des situations individuelles.

Plan prévisionnel de formation 2017

	bilan 2015	bilan 2016	plan 2017
heures de formation	203 012	186 159	175 270
heures/salarié/an	38	33	34

L'augmentation de la moyenne des heures de formation par salarié prévu en 2017 est une bonne nouvelle, mais en corollaire, le nombre global d'heures de formation diminue de plus de 6%. Ce qui n'est pas un bon signal envoyé aux salariés compte tenu de l'évolution de notre entreprise, et de la masse de départs non remplacés. Le risque d'exclusion des certains salariés de la formation est bien réel (voir l'enquête SECAFI 2016 sur le stress et les conditions de travail qui pointe une augmentation du stress chez Orange).

VOTE : 15 Contre, l'ensemble des OS

Complément Bilan restauration 2015

La CFE-CGC a indiqué que depuis la reprise de la restauration par le CE de SCE, tous les salariés de SCE, notamment ceux de Gambetta, bénéficient de la ristourne majorée, quelque soit leur niveau, soit + 1,10€.

Pour la CFE-CGC, un CE riche ne l'est pas seulement de par l'argent qu'il reçoit, il l'est aussi sinon surtout de par l'argent qu'il redistribue à ses ouvrant droits.

La DRH de la DO a voulu mettre son veto à cette déclaration, au motif de : HORS PERIMETRE...

Vos
représentants
CFE-CGC
Orange

- Noël FAYEAUX
06 70 03 56 80
- Jean-Pierre TESTI
06 07 82 82 86
- Djamilia BOCK
06 73 19 31 74
- Gwen POULAIN
06 80 23 06 58

Vous abonner gratuitement à nos publications
bit.ly/abtCFE-CGC

Nous suivre



facebook.com/cfecgc.orange



twitter.com/CFECCGOrange

Tous vos contacts CFE-CGC dans l'annuaire du syndicat
bit.ly/annuaireCFECCGC

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