

Quoi de neuf à l'AD Grand Est ?

janvier 2017

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

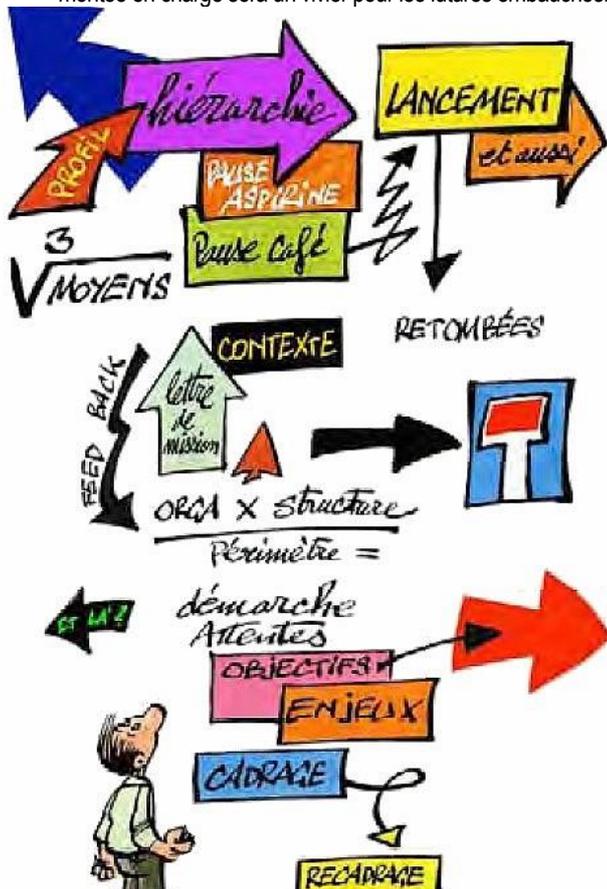
Cette réunion multilatérale « trimestrielle » avec les Organisations Syndicales (OS) est proposée par la Direction, y sont présentés bilans et projets.

A l'ordre du jour : la stratégie 2017 ; Points RH ; Présentations Direction du développement et Soutien Commercial dont Orange Bank et les sondages des clients.

■ Stratégie et politique à l'ADGE

Voici un résumé des priorités de l'AD présentées longuement par le DUo :

- Un, le CA (chiffre d'affaire) avec une maîtrise des coûts de distribution (Le directeur se flatte qu'Orange est le meilleur au monde).
- Deux, le coût doit baisser avec une maîtrise de l'équilibre flux/staffing au quotidien (dont l'organisation (prévision-pilotage-staffing) a changé en 2016 par un pilotage coté RH. Le Directeur rappelle que les moyens complémentaires ne sont plus au niveau des secteurs et envisage la **solution « CDI intérim »** pour compenser le petit absentéisme ! Une future mise en place d'une brigade de 11 CDI intérim (contrat 200j/an) avec une mission courte chaque semaine ! Cette filière en cours de montée en charge sera un vivier pour les futures embauches.



- Il insiste sur pour optimiser l'implication des vendeurs avec une prise ne charge exemplaire et utilise un maillage avec une zone plus large et l'effort de déplacement des clients qui permet de les retenir. Exemple, le Smartstore de Metz a un flux > celui des 5 boutiques fermées et est dans les meilleures de France.
- Il rappelle le principe de 10-12 salariés par boutique avec une continuité managériale RB+adjoint même avec une possibilité maxi de 7 fermetures de boutiques en 2017 (à présenter au CE). Leurs zones d'influence sont à 100 000 – 200 000 habitants pour GDT ou Orange propriétaire ! **Quelles sont ses sources ?**
- Relancer l'animation du service (Conseiller Commercial devient Conseiller Client) et prendre le tournant Coach service (transformation du métier CT), la main est aux équipes tout au long de 2017 ! **La PVC pour tous ??**
- Mieux manager par faire passer du combien au comment et une mise en place de rituels et d'engagement sur le terrain en plaçant l'éthique au centre des préoccupations (Politique de prévention et de sanction).
- Il n'oublie pas les 3 priorités « Business » : Parc clients **Open** et étalement de mobile (EM) ; **Fibre** et **Nouveaux territoires** (Orange Bank, cash, assurance, accessoires ...)

La CFE-CGC regrette la relance des solutions PRO sans assez de formation.

On souhaite plus de transparence (une info sur les « moulinettes » de contrôle) et d'information sur la politique de prévention et de répression.

N'hésitez pas à nous alerter si vous êtes « invités » pour une enquête interne ! Il faut vous y faire accompagner.

■ Points RH :

En 2016, le bilan est presque stable avec 23 départs pour 21 recrutements. En 2017, 6 recrutements externe en cours : 2 Auxerre, 1 à Semecourt, Dijon Toison d'or, Besançon et Strasbourg.

Le suivi des heures supplémentaires 2016 montre un total de 8 511 heures supplémentaires avec un maximum de 90h/an (accord pour tous de 2000), encore trop d'exceptions (13) !

En 2016, on note 44 mobilité sortantes, et vu les fermetures rien de surprenant !

■ Présentations commerciales:

Orange Bank : la formation de 86 volontaires bénéficie d'un remplacement de 1 sur 2 par des renforts de salariés volontaires pour revenir (déjà formés par tous en boutique). Pendant ces 13 jours, la prise en charge des frais est totale et une garantie de récupération de leur cycle habituel est affirmée.

Reste l'amélioration des positions de travail « Orange Bank » car l'espace est très étroit – **On démarre et après on adaptera !**

■ DEMANDES DE PLUS EN PLUS COMPLEXES, EFFECTIFS EN BAISSÉ, STRESS.....



La CFE rappelle ses demandes dans son tract :

<http://www.cfecgc-orange.org/201612035493/ad-agence-distribution/orange-bank-tous-bankable.html> soit :

- ◆ Le renforcement des effectifs en boutiques, pendant la période de formation des conseillers clients, et au-delà, pour ne pas dégrader les conditions de travail des équipes ;
- ◆ La rémunération des actes commerciaux Orange Bank, la compensation de la PVC pendant la formation IOBSP, la reconnaissance monétaire de cette évolution ;
- ◆ Des évolutions professionnelles et des mobilités volontaires facilitées pour les conseillers qui auront fait l'effort de se former.

A l'ADGE, encore un long chemin !!!

■ Sondages

Le retour des sondages 100 % Orange à chaud (la parole client est directement transféré aux agents concernés) n'est pas trop mal pour le démarrage. La Direction sera vigilante à l'intégrité des données personnelles !!! (exemple : risque en manipulant les mots de passe et les accès). Les clients recommandant Orange sont en augmentation de 14%.

La Direction note que plus de collectif et la reconnaissance sont très bien perçus et ce n'est pas la PVC qui fait le résultat. Le Directeur ne veut pas que les managers gèrent par le résultat et rappelle que le pilote a démontré que la PVC est possible quand elle est collective.

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

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 : Bertrand Geiller & Laurent Janicki
- Contrôle des comptes : Jean-Paul Vinals
- Marchés : Jean-Paul Vinals