



Sommaire

La DO Grand Ouest.....	1
Votre Unité : L'Anglicisation de l'AE, le SCO et messaging et Retour du sondage en UI	2

Une DO qui s'ancre, le digital au plus près du SCO, l'anglicisation de l'AE et retour du sondage de l'UI

DO Grand Ouest

Depuis le 1 avril, Orange France est composée de 7 Directions Orange et une Direction Entreprises au plus près de nos clients.



Pierre Jacobs est le Directeur de la DO Grand Ouest. Elle comporte 4 régions administratives, 20 départements et 8 mailles territoriales qui sont « la Haute Normandie », « la Basse Normandie », « le Centre Val de Loire Est », « le Centre Val de Loire Ouest », « La Mayenne- Sarthe-Maine et Loire », « la Loire Atlantique-Vendée », « les Côtes d'Amor – Ille et Vilaine » et « le Finistère-Morbihan ». Ces mailles permettront « selon la Direction » d'être au plus près du client grâce aux compétences locales et à une meilleure connaissance de la zone.

Retour de la CFE-CGC

Dès le mois d'août 2018 la CFE/CGC évoquait son souhait partagé d'un renforcement des DO en termes d'expérience client, de déploiement et de gestion des réseaux, de pilotage de l'emploi !

Le point d'orgue du dossier consistant en un passage de 9 à 5 DO ne pouvait en aucun cas, selon la CFE/CGC, être constitutif de la réponse globale à apporter, là encore, face à la situation et aux enjeux ! La CFE/CGC milite, elle, pour adapter le découpage des activités adhérentes en conservant les centres de décision au plus près du terrain, pour redévelopper l'emploi dans les régions, pour piloter des bassins d'emplois régionaux et non quasi nationaux !

Malgré l'avis du CCUES unanimement 'contre' ce projet, avis rendu par le CCUES en février dernier, le 1^{er} avril 2019 la DO GO a notamment vu le jour !

Il est trop tôt pour dresser le bilan des premiers pas de ce géant. Nous regrettons, cela dit, le peu d'informations dont dispose la majorité des salariés non impactés directement par le dossier 'ancrage' ! Il serait bon qu'à court terme une information synthétique et synoptique soit adressée à l'ensemble des collaborateurs de la DO GO... en évitant, bien sûr, les arguments (de vente) maintes fois repris dans les instances nationales et locales, et dans les articles que la presse quotidienne régionale s'est empressée de publier avant et après le 1^{er} avril 2019 !

Actualité de l'AE Normandie Centre

Depuis plusieurs trimestres, les #oneteam, #onedef, #newone fleurissent un peu partout dans les réunions d'équipes et autres supports de communication. Mais à date, que faut-il en retenir ?

- Une crise de production et de qualité de service qui nous éclaire sur les difficultés de DEF.
- Notre modèle de vente est-il arrivé à ses limites ?

- Le modèle de gouvernance des objectifs est-il adapté à notre organisation et à nos clients ?
- Comment répondre à une concurrence très agressive et à une réglementation trop lourde ?
- La nécessaire collaboration avec nos filiales sera-t-elle enfin opérationnelle ?
- La promesse de l'ARCQ sera-t-elle tenue, notamment sur la valorisation des compétences ?

Tant d'interrogations pour lesquelles les collaborateurs de l'AE attendent des réponses de DEF.

Au SCO NC

Projet Messaging :

Le messaging permet d'avoir un fil de conversation instantanée avec nos clients qui souhaitent interagir depuis leur portable via l'application Orange et Moi. Ce projet est lié à l'évolution des usages du client vers le digital. Il permet de s'adapter à la disponibilité du client et de dialoguer en direct ou de répondre sur plusieurs jours si besoin.

La réponse donnée au client peut être différée et laisse au conseiller le temps de se renseigner si besoin.

Les salariés de l'activité echat-mail de Tours sont concernés par ce test du fait de la baisse conséquente des flux echat et mails. Ce test débutera en mai et se terminera en décembre 2019. S'en suivra ou non ensuite une généralisation pour 2020.



Vos représentants
CFE-CGC Orange
au CE NOC

Élus

- Eric Picot SCO
- Cécile Lugo PME
- Florence Le Lepvrier AD
- Martial Lageon AGPRO

Représentant syndical

- Eddy Jégou

Commissions

- Activités Sociales et Culturelles : Sophie Chaplain – Brice Imbert
- Économique et Évolution des marchés : Eric Picot
- Égalité Pro & Handicap : Isabelle Rossolin
- Emploi Métiers & Formation : Laurent Delavigne
- Logement : Martial Lageon
- Marchés : Eddy Jégou

UI NC : retour du sondage

La CFE-CGC Orange a réalisé un sondage du 15 novembre 2018 au 15 janvier 2019. Nous avons recueilli 121 réponses. Les objectifs étaient de :

- Réaliser un état de la situation des conditions de travail à l'UINC
- Avoir des éléments d'analyse suite aux regroupements de l'UI CVL et l'UI Normandie.
- Être force de proposition auprès de la direction de l'UINC suite aux remontées des salariés.

Suite à l'analyse des verbatims, les inquiétudes les plus fréquentes concernent les points suivants : Voici ce que nous disent les salariés sur :

La reconnaissance des compétences et qualifications

- Il y a peu de visibilité sur l'évolution des carrières,
- Il existe des écarts de niveau pour un même emploi entre CVL et Normandie.

L'organisation et les process

- Adapter les plans de charge des techniciens afin qu'ils soient réalisables,
- Réaliser un suivi du nombre des escalades et réclamations afin d'analyser et mettre en place des axes d'amélioration,
- Comptabiliser les heures supplémentaires afin de vérifier que le travail demandé soit cohérent avec les effectifs.

Formation et montée en compétence

- Adapter les formations au métier et aux réalités terrain,
- Mettre en place des actions spécifiques pour les nouveaux arrivants, et rester vigilant sur leur souffrance au travail.

mais aussi

- Mettre en place un suivi des accidents de la route afin de vérifier que le regroupement de l'UI NC et UI CVL n'augmente pas le risque routier,
- Réaliser une communication auprès des salariés de façon régulière afin qu'ils comprennent l'organisation de l'unité et afin de donner du sens aux changements réalisés ou futurs.

Retrouvez ce compte-rendu et
les publications de votre établissement :
<https://www.cfecgc-orange.org/do-nc/>



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

