



Compte-Rendu CE

30 Mai 2018

Présentation du chantier et des actions d'amélioration de la Qualité de Service sur la DO Ndf

Une situation complexe :

- Baisse de la performance 'Delivery' due à une profonde transformation et une montée en compétence lourde
- Changement d'organisation des services de production et les formations associées
- Séparation des activités 'accès' et 'services'
- Niveau de qualité des productions pénalisé par un manque de pilotage des délais et des reprises de production
- Niveau de ventes élevé

Les 3 principales douleurs clients et salariés

- L'information client
- Les délais de déploiement
- La qualité des productions clients

Les actions locales Ndf :

- 20 ressources supplémentaires grâce au 'crash program' : 8 CAFF, 2 pilotes PABL, 2 RACs, 2 CP et 6 repositionnements CAFF vers l'UPR NE
- Le Comité B2B regroupant les Directeurs de la DO, de l'AE, de l'UI, du marché PRO et de l'Expérience

Bilan formation 2017 à la DO Ndf

- En 2017, augmentation significative du nombre d'heures de formation à la DO Nord de 4,7 % par rapport à 2016 (+ 8 004 heures de formation réalisées) avec une baisse des effectifs de 11,1 %
- Nombre d'heures moyen réalisé par salarié : 44,5 heures (+ 7,7 heures par rapport à 2016)
- Nombre total de salariés formés : 3865
- Taux d'accès à la formation des effectifs actifs hors temps libéré est de 97,7% (+ 6 points par rapport à 2016)

- Client et des représentants des marchés PME, DGC, OWF, de l'UPR et des unités de la DO
- Nomination de référents B2B DO et UI
- Conjointes avec le national sur les outils, les processus, les méthodologies (6 sigma), les rencontres et la communication vers les salariés

Analyse CFE CGC :

Si le niveau des ventes donne satisfaction, le 'crash program' met en évidence la logique court-terme et les difficultés de l'entreprise à anticiper les besoins en ressources, compétences et formation. Pourtant la CFE CGC alerte régulièrement la Direction sur la baisse continue des effectifs et des difficultés croissantes rencontrées en UI et AE :

- Difficulté à recruter des chargés d'affaire sur un marché très tendu
- Baisse d'effectifs de 12% en intervention réseaux quasiment non compensée qui participe à l'amélioration de l'EBITDA, pénalise les activités Entreprise et Réseau Structurant et déstabilise le domaine GP

La direction prends encore des mesures minimum au regard des difficultés, malgré les alertes de la CFE-CGC faites dans les différentes instances IRP qui permettraient l'anticipation des actions

- L'outil Orange Learning facilite l'accès à la formation et au recensement des heures

Analyse CFE CGC :

Le programme de formation est en cohérence avec la stratégie. La CFE CGC

- constate un manque sur les formations des secouristes et le renouvellement du certificat
- préconise la formation sur site

Consultation sur le test de modification des horaires d'ouverture de la boutique de Soissons

Contexte :

- Les salariés de la Boutique de Soissons ont à plusieurs reprises, évoqué de fréquentes modifications ponctuelles de leur planning en partie liées à l'amplitude horaire de la boutique et des déséquilibres dans les plannings, alors qu'en 2017 la FAT de la boutique a progressé de 9% et les actes commerciaux ont baissés de 12%.
- Ces difficultés ont également été remontées par le CHSCT PiCA fin 2017.

- L'organisation actuelle ne permet pas d'accueillir les clients dans des conditions optimales et il est difficile de tenir la Bienvenue en permanence, de mettre en place une file express, d'organiser des démos-clients ou encore de tenir un planning de RDV-clients.

Analyse CFE CGC :

La CFE CGC approuve le projet de modification des horaires d'ouverture de la boutique de Soissons qui a été élaboré avec les salariés concernés et répond à leurs attentes.

Prochain CE le 28 Juin 2018