

## En 2017 grâce à vous ça peut changer ...

Vos élus CE, Anne Mestre et Rémy Girardin se sont engagés à vous informer régulièrement des décisions prises sur tous les dossiers abordés au CE. Voici les informations que vous devez connaître sur le CE du 26 Janvier 2017

### ■ La vie à la DOSE : c'est quand même morose...

#### ✓ Business : Résultats T4 et premiers résultats de janvier:

- **Mobiles** : 8584 mobiles vendus sur un objectif de 9700 avec baisse des ventes sur Sosh
- **Fibre** : 10531 sur un objectif de 16129 ; les ventes n'ont pas fait le bond attendu alors que les résiliations continuent de croître.
- **Broadband** : beaucoup de résiliations ADSL et des ventes en baisse. Nous poursuivons les améliorations de réseaux en zones non fibrées, avec la communication associée.

- ✓ **Parcours clients:** Globalement très belle performance sur le T4. La DOSE est première DO sur les parcours achat fibre et le SAV, en deuxième position sur achat mobile et sur le podium pour achat Open ; au global nous serons donc à minima à 110% de réalisation des objectifs de satisfaction client sur les parcours pour le S2. Ces bons résultats se traduisent également sur le taux d'expérience client positive à 59% (1ère DO avec moyenne nationale de 49%)

#### ✓ Financier:

Les investissements affichent une croissance de +12,4% par rapport à décembre 2015 avec : une progression sur la Fibre

#### ✓ RH et l'emploi :

- « **Tous en fête** » : des soirées festives se sont déroulées en janvier pour célébrer la nouvelle année avec près de 3 000 salariés sur Nice, Toulon, Gap, Marseille, Valence, Avignon, Bastia et Ajaccio
- **Journée des nouveaux arrivants** : **180 nouvelles recrues** ont été accueillies au total à Marseille le 12 janvier et à Nice le 20 janvier. A cette occasion a été lancé le livret d'accueil DOSE, outil digital conçu pour faciliter l'intégration des nouveaux arrivants.
- **Recrutements** :
  - Les **139 recrutements externes** prévus pour la DOSE en 2016 ont été réalisés. Les objectifs relatifs à la nature de ces recrutements ont été dépassés :
  - Le **taux de féminisation** des recrutements en CDI est de 33% pour un objectif de 27%
  - Le nombre de recrutement de **travailleurs handicapés** en CDI est de 5 (objectif de 4)
  - 48% des recrutements sont issus de **l'alternance**
  - La **fluidité** de l'emploi se maintient à un niveau élevée avec 398 mobilités actées pour 2016
  - Les **mouvements entre bassins** d'emploi témoignent de l'attractivité de notre Territoire : 58 mobilités entrantes sur le bassin sud-est et 40 mobilités sortantes
- **TPS** :
  - En Décembre 2016, 21 personnes sont entrées en TPS et plus de **100 salariés** prévoient de le faire début 2017



## ■ Orange Bank : C'est qui qui fait quoi pour qui ?

- ✓ Orange Bank veut proposer à ses clients Orange une offre « mobile-banking » complète via une stratégie de commercialisation « multicanale ». Elle s'appuiera essentiellement sur notre Réseau de Distribution.
- ✓ Concrètement, des boutiques « certifiées » proposeront une offre qui s'appuiera sur 2 actes principaux : l'indication et la souscription.
- ✓ Dans cette optique, une information générique sur les arguments majeurs de l'offre sera donnée au client, ainsi que l'envoi des coordonnées des clients intéressés vers Orange Bank.
- ✓ A terme tous les conseillers et les responsables seront formés à l'offre commerciale et pourront réaliser une indication. Une formation préparant à l'habilitation IOBSP (Intermédiaire en Opérations de Banque et de Services de Paiement) sera par ailleurs proposée pour l'ouverture de compte courant (souscription) en boutique. Elle sera inscrite au projet de plan de formation 2017 et suivie sur la base du volontariat et durera 12 jours.  
Pour les conseillers habilités à réaliser des ouvertures de comptes il n'y aura aucune manipulation d'argent liquide, ni aucune manipulation de document confidentiel.
- ✓ 13 boutiques seront habilitées sur la DOSE pour la souscription ; l'objectif par boutique est de 4 par jour, et toutes devront être en mesure d'informer le client.
- ✓ **Et le SCO?** Le Service Client Orange communiquera aux clients intéressés les points de contact de la banque (digital ou téléphone) et ne fera pas **d'indication** ou de **souscription**

**La banque est un endroit où on vous prête de l'argent si vous réussissez à prouver que vous n'en avez pas besoin.**



***Si l'on ne peut pas, bien sûr, reprocher à la Direction de la DOSE de présenter un projet, force est de constater que le management....ne sait pas répondre à la plupart des questions sur ce dossier : PVC, Impact SI, Responsabilités des vendeurs... c'est plus que léger !***

## ■ Les ASC : inscrivez-vous !

**Et n'oubliez pas de vous inscrire .....et de donner votre QF** pour pouvoir bénéficier de vos prestations en 2017 ! Promis si nous sommes en charge du CE lors des prochaines élections vous bénéficierez de façon claire de vos droits sans avoir d'informations personnelles et confidentielles comme le QF à donner !



---

**VOS ELUS CFE-CGC : Anne Mestre, 0687814212 - Rémy Girardin, 0673198205**

Suivez-nous sur <http://www.cfecgc-orange.org/do-sud-est/>