



Unité d'intervention Provence Rhône Méditerranée

La fusion des UI est source de beaucoup d'interrogations ou de déceptions à différents niveaux : perte de proximité managériale avec les acteurs terrain, nécessité d'intégrer des pratiques différentes selon les zones géographiques pour les back office, risques d'allongement des déplacements et du temps de travail pour l'encadrement, chute de niveau hiérarchique, des « oubliés » dans le nouvel organigramme malgré les contributions.

Au rythme infernal des fusions et la volonté claire de faire de l'ancrage dans tous les domaines, on peut se demander si l'UI ne fusionnera pas elle aussi à court ou moyen terme avec l'UPR.

Dans la majorité des services, la production est presque exclusivement effectuée par la sous-traitance. Les techniciens Orange gèrent uniquement le SAV ou contrôlent le travail de la sous-traitance. Ces partenaires sont soumis à des plannings extrêmement chargés, n'ont pas toujours le temps d'assurer tous les rendez-vous. De plus en plus de clients excédés arrivent en boutique pour s'en plaindre et nos techniciens prennent le relais. Tout cela provoque des allongements des délais de production, allant par exemple de 2 à 3 mois sur le FTTH ! Comment alors garantir une « expérience incomparable » à nos clients ?

De plus, sur nos outils de travail, des problèmes de conformité sont rencontrés par les techniciens qui utilisent les nacelles ce qui actuellement les cloue au sol. Le cahier des charges est en révision suite à de multiples accidents. Dans certains secteurs, un seul loueur est référencé par l'entreprise, des véhicules tombent en panne et ne sont pas réparés avant un délai d'un mois : pas d'alternative.

La CFE-CGC souhaite que les déclarations de bonnes intentions de l'entreprise et ses ambitions envers nos clients soient suivies d'effets concrets et ne restent pas que de simples mots pour ne pas en supporter un jour les maux...



Agence PRO PME

L'unité a connu et connaît encore beaucoup de réorganisations. Les appuis à chaud par e-chat sont mis en œuvre. Des conseillers commerciaux sont à 50% en appui à chaud et 50% en e-chat. Il y a un manque d'harmonisation des process, et le regroupement avec la région Rhône Alpes Auvergne abouti là aussi à des cas d'éloignement managérial.

Agence Entreprises

Le déménagement du site Marseille Nedelec vers la Marseillaise prend quelques jours de retard et démarre tout début avril : quelques détails de sécurité à régler. Le plateau du site d'Aix Ensoleillée a été réaménagé et les salariés ont repris leurs quartiers en mars.

Les difficultés de déploiement de nos offres sont toujours présentes, et la charge de travail devient toujours plus problématique, aussi bien à la vente qu'en avant-vente, Delivery, Ascom, etc...

Des expérimentations sont en cours (géographisation vente spécialisée) mais les critères d'analyse restent confus.

La CFE-CGC reste extrêmement vigilante sur ces points en exhortant à la transparence complète ou à la présentation complète de ces sujets en CHSCT.

SCO

La désertification des plateaux continue. Des managers partent prochainement à la retraite. Seront-ils remplacés ? Qui gèrera les équipes encore présentes sur des petits sites comme Draguignan ? A ce jour aucune réponse n'est donnée par la Direction.

La charge de travail est toujours plus importante. Les conseillers ne font pratiquement plus de commercial mais beaucoup d'actes de gestion.

Un niveau « d'expert » est demandé aux salariés, avec toujours plus de tâches attribuées (Recouvrement, réclamations, premiers dépannages d'assistance technique). Comment peut-on devenir expert en tout ???

Un manque de communication, de transparence est facteur de stress et de RPS pour ces salariés dans l'incertitude totale de leur avenir.

Sur le plateau de la zone Sud Est, un Co Management UAT / SCO doit être mis en place. Même si la Direction réfute toute fusion à court terme, l'évolution des métiers, les restructurations, les rapprochements géographiques des équipes laissent à présager ce scénario tôt ou tard.

De plus, le déploiement d'ARCQ est très mal vécu par les conseillers. En effet, la grille des missions attendues ne correspondent pas au quotidien d'un Conseiller Commercial.

La CFE-CGC demande que ce référencement soit revu, élaboré en adéquation avec les fonctions réelles ou bien que la Direction permette grâce à des actions concrètes la mise en œuvre des missions référencées.



Agence Distribution

Le travail en boutique n'est plus attractif, de plus en plus de conseillers clients commerciaux souhaitent quitter l'AD avec de grosses difficultés de staffing et de recrutement. Certains appels à candidature restent ouverts pendant 1 an (ex de Menton) et finalement n'arrivant pas à combler le poste en interne on recrute en externe.

La charge de travail est de plus en plus importante, avec une multiplication des tâches et des expertises (certification Orange Bank et l'arrivée de la Maison protégée (commercialisation le 4 avril 2019))

Avec ARCQ c'est la même fiche métier pour les Conseillers Clients de l'AD, du SCO et de l'UAT bien que les contraintes métiers diffèrent totalement (responsabilité d'un stock d'une valeur de plusieurs centaines de milliers d'euros, manipulation d'argent et responsabilité du coffre, risques de confrontation à des agressions physiques).

Au-delà de 15 minutes d'attente, la satisfaction client est fortement dégradée et la transformation des ventes est divisée par 2.

Le programme **Sans attendre** a pour ambition de **prendre en charge au moins 80% de nos clients dans un délai inférieur de 15 minutes** (aujourd'hui 61,2%).

Pour cela, nous accompagnons les managers et les équipes sur la mise en place des leviers : l'accueil, la file express, les rendez-vous et l'organisation en temps forts / temps faibles.

- Fin 2018, 14 boutiques participent au projet
- La prise de rdv en autonomie par les clients via Orange & Moi (depuis le 4 décembre 2018)
- Résultats fin 2018 : 61,2% de nos clients ont attendu moins de 15 minutes. Le temps d'attente moyen est de 16,28 minutes.

Quoi de neuf sur notre périmètre ? (Pâques approche mais ce n'est pas un poisson)

Avec la fusion des DO Sud Est et Centre Est qui devient la DO Grand Sud Est au 1^{er} avril : notre région va aller de Nice à Lyon, en passant par Marseille, Avignon, Valence, Saint Etienne, Clermont Ferrand, Grenoble, Chambéry, etc...

La direction a communiqué sur la notion d'ancrage territorial : il est vrai qu'il aurait été plus difficile de communiquer sur un déracinement territorial !

Nomination de Madame Valérie Thérond à la Direction Orange Grand Sud Est.

Nomination de Vincent Parisot à la Direction de la Communication et de la Responsabilité Sociale d'Entreprise de la DO Grand Sud Est.

Nomination de Fabrice Esnay à la Direction Immobilier Service aux Salariés et Sécurité Orange Grand Sud Est.

Nomination de Jean Marie Marmillon à la Direction Contrôle de Gestion Orange Grand Sud Est.

Nomination de Marc Le Pennec à la Direction Clients Orange Grand Sud Est.

Nomination de Nicolas Drouillet à la Direction Réseaux Orange Grand Sud Est.

Nomination de Magali Moulin à la Direction Ressources Humaines Orange Grand Sud Est.

La CFE CGC DOSE a dorénavant son compte Twitter rejoignez nous pour voir toutes les infos et actus locales : @cfecgcdose

Retour sur nos actions terrains...

Nos élus et militants sont sur le terrain pour répondre au mieux aux attentes et sollicitations des salariés.

Tractage, HIS, moments de convivialité avec nos militants et adhérents au programme

