



AD SOM

Tous les mois, vos Délégués du Personnel rencontrent la Direction de l'ADSOM dans le cadre des réunions DP (Délégués du personnel).

Vous trouverez ci-dessous une sélection de questions posées et de réponses apportées.

Bonne lecture,

ORANGE AVENIR

CFE-CGC : Les vendeurs n'ont pas connaissance des conseillers Orange Avenir de l'AD. Pouvez-vous faire une communication en ce sens ?

DIRECTION : Les noms des consultants OA sont disponibles sous anoo à l'adresse suivante :

https://portailrh.sso.infra.ftgroup/web/rh_oa_sud/conseillers-accompagnement

Le RH de proximité peut aussi donner l'information lors de ses visites

PRO

CFE-CGC : Depuis plusieurs mois, les vendeurs et les managers ont un accroissement très significatif sur la gestion de l'après-vente de leurs dossiers pro qui pour un grand nombre d'entre eux sont soit annulés sans raison, soit tombe en KO.

Cela pénalise les clients qui doivent attendre plusieurs mois avant de résoudre leurs problèmes et cela engendre une perte de temps et du stress pour les équipes de vente qui se retrouvent totalement démunies.

La direction de l'AD a-t-elle connaissance de ce dysfonctionnement récurrent ?

Qu'est-il prévu pour satisfaire nos clients pro et soulager nos équipes de vente ?

DIRECTION : Qu'est ce qui est appelé un accroissement significatif ?

Y a-t-il des cas précis récurrent de dysfonctionnement ?

Pour certaines commandes qui tombent en KO – erreur de saisie de liasse => Richard Bordes fourni chaque mois les fichiers tombés en KO permettant aux managers de re-saisir les bonnes données.

Cependant, des dysfonctionnements peuvent exister.

Lors du séminaire manager de Janvier, l'AGPROPME a présenté lors d'un atelier en présence des adjoints leur nouvelle organisation (fusion de l'ag propme occitanie et sud ouest).

Cette nouvelle organisation permettra de capitaliser sur les meilleurs process et bonnes pratiques et de les mettre en oeuvre.

L'AD organise un séminaire Ambassadeur Pros le 20 mars auquel seront évidemment présents l'agpropme pour échanges.

CFE-CGC : L'équipe de l'animation pro de l'AD est quotidiennement sollicitée par les équipes de vente pour débloquer des dossiers pro en vrille. C'est une charge de travail supplémentaire qui n'est pas prévue dans leur plan de charge et qui les pénalise au niveau de leur travail car ils passent beaucoup de temps à pallier aux dysfonctionnements des process. (sollicitations par mail, whatsapp, skype, téléphone...)

Quelles solutions pouvez-vous proposer à l'équipe de l'animation pro afin qu'elle effectue son travail dans les meilleures conditions ?

DIRECTION : Il existe un seul et unique process de dépôt des vrilles ou escalades pro

Il s'agit de l'outil Dalembert, cet outil est largement connu des conseils et des managers.

Il est que certaines escalades peuvent prendre du temps dans leurs résolutions

Pour simplifier le processus de relances le point d'entrée dédié pour les relances de Dalembert est désormais : Thierry Celma via une adresse dédiée :

ZZZ Pecc SCOS pecc.scos@orange.com remplace l'adresse ZZZ ADSOM Recla recla.adsom@orange.com

PRO SUITE

CFE-CGC : Depuis le 1^{er} mars, la sécurisation des prix mobiles pro en AD demande une certaine expertise de contrôle par les managers.

Que comptez-vous mettre en place afin que les managers aient le niveau de formation/information requis afin d'effectuer ce contrôle ?

DIRECTION : Rien n'a changé au 1^{er} mars sur les process de calcul des prix.

Les ambassadeurs et les vendeurs Pro ont à leur disposition l'ensemble des outils via le SI pour calculer le bon tarif. Ces outils n'ont pas évolué depuis le 1^{er} mars.

Des fichiers sont fournis chaque mois depuis plus d'un an aux managers pour indiquer les erreurs de « calcul de prix » afin qu'ils en prennent connaissance et qu'ils puissent en faire le retour à leur conseiller.

Les managers comme les vendeurs sont invités à suivre les formations de mise à niveau Pro.

Barbara Celma, équipe formation de l'AD, se rend disponible auprès des managers (organisation de formation par skype) pour les aider et les acculturer sur les règles des remises terminaux PRO

VEHICULES DE POOL

CFE-CGC : Pouvez-vous nous indiquer qui est en charge de l'entretien des véhicules de pool (lavage, carnet d'entretien, carte essences, assurance, crit'air, carte assistance dépannage) ?

DIRECTION : L'unité d'interventions est en charge de la gestion des pools de véhicule pour les entités Orange de la zone

SAM

CFE-CGC : Certains vendeurs déplorent ne pas avoir connaissance de leurs objectifs à atteindre (pas de remise de notification d'objectifs notamment sur les critères des SAM).

Quelles solutions la direction de l'AD peut mettre en place afin de remédier à ce problème ?

DIRECTION : Les lettres de notifications d'objectifs sont données par les managers ne début de mois avec le niveau d'objectif par SAM.

Ces éléments restent accessibles pour les conseillers d'une manière autonome directement dans l'outil PVC en cas de doute.

RECRUTEMENTS CONTRATS PRO

CFE-CGC : Il devient très difficile de trouver des candidats dans les zones rurales.

Quelle communication la direction de l'AD a-t-elle prévue de mettre en place afin de remédier à ce problème ?

DIRECTION : Tous les axes de communication sont mis en place, orange jobs, salons, affiches, etc..

Nos offres d'emplois sont sur les sites emplois Orange jobs et partenaires (indeed, monster, centraljob..)

Communication auprès des missions locales dans les zones rurales .

Des affiches sont présentes sur les vitrines des boutiques

Communication sur le facebook des boutiques, réseau LinkedIn

**La prochaine réunion DP aura lieu le jeudi 18 avril, d'ici là,
N'hésitez pas à nous remonter vos questions. - 😊**

Vos représentants CFE-CGC ADSOM :

Maryline REY, Denis GAWLIK, Marylin FETTINGER, Floriane CLAUDE, Emilie GALL



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org

abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC

tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

