



Quoi de neuf au SCOE ?

5 avril 2016 – DOE SCOE à Schiltigheim

Employés, maîtrises et cadres, toutes vos infos sur www.cfecgc-orange.org

Cette réunion multilatérale régulière avec les Organisations Syndicales (OS) est Organisée par la Direction où elle présente bilans et projets. A l'ordre du jour : Baromètre salariés SCOE ; prise en compte livraisons ; back to home ; Bilan test PVC ; point sous-traitance.

■ Bilan du baromètre salariés SCOE :

Il a eu lieu et communiqué aux managers le 11/1 ; aux salariés le 18/1 et une relance le 25/1 et clos le 2/02. Sur les 785 salariés, il y a eu 397 réponses pour un taux de réponse 2016 de 50,6% (44% en 2015). Le 20 avril, le codir analyse les verbatims pour des Plans d'Actions et analyse les contenus.

Le Duo pilote sur 2 axes ; comment évoluent les métiers ? compétences par rapport aux produits ?

Cela impacte sur : comment évoluent les sites ? et donc l'organisation, la formation et le vivre ensemble, thèmes de ce baromètre et si un point revient, c'est qu'il a mal été traité selon la perception des collègues.

■ Prise en compte des livraisons ECL

Ce projet « En cours de Livraison » accompagné de l'UAT est apprécié par les conseillers et permet de découvrir l'environnement chez le client. La stratégie : traiter par le SCOE le parcours achat des cas simples sur la totalité (13% du flux ECL sur plus de 3000 appels noyés dans le flux UAT). Il est suivi hebdomadairement et est plus lissé à 3%.

Sur les 2 équipes Home test, aucun impact sur valo et flux (1 appel sur 10 sont ECL) et si besoin transfert vers UAT.

C'est un point positif pour l'arrivée de la nouvelle livebox.

La décision de généralisation n'est pas prise ni réfléchie.

■ Bilan test PVC

Le résultat : 61% ont mieux et 28% ont moins en euros. Sur la valeur, l'analyse (compliquée) est à faire suivant la présence et les montants. Ceux qui avait de la « valo » et pas la « satis » ont baissé et inversement, c'est l'objectif de cette PVC de favoriser le collectif et la satisfaction client.

Evolution en avril, **un bonus de 150€** pour ceux dépassant les 3 critères-seuils sur la durée du test (3 mois)

Pas pour les managers ! Mais quid des temps partiels ?

■ Back to home

Pour amortir des problèmes de QS (Qualité de Service), un volontariat de 6 salariés (mobiles) permet de reprendre des appels Home. Un accompagnement national permet un log unique. Ce profil unique n'est que sur 1 CC (manquent encore « *accés, mail et communicator* »). Ce test n'aura pas de généralisation car pas de besoin futur et les flux diminuent.

La Direction précise que 10% de clients open rappellent et 6% sur home, soit en mars 10 % des 350 000 H (prévision du parc en janvier et en avril 265 000 H prévu).

■ Point sous-traitance :

Les données en courbe sont présentées et confirment la stratégie basée sur les compétence (SCO NDF est en stratégie site spécialisé) :

- Mobile et Home : 30% de sous-traitant et un suivi fin pour maintenir une moyenne de 30% par produit (SOSH et internet everywhere sont dans le flux mobile)
- Le parc 100% fibre non sous-traités

2017 pourrait voir Colmar s'ouvrir sur open.

Rumeur ou négociations ??

La Direction demande à planifier une réunion de négociation sur le sujet de log-delog.

La CFE-CGC rappelle qu'il existe 2 accords à la suite d'une décision 2010 unilatérale, l'un signé par CFDT, CGT et SUD à l'exCCOR et l'autre par CFE-CGC, CFTC et FO à l'exAVSC. Appliquons-les totalement avant de négocier ou la Direction doit les dénoncer !

prochain RDV – mai 2016

Votre correspondant CFE-CGC

Philippe Takacs – 06 72 14 53 49

nos lettres nationales : Comprendre & Agir
Épargne & actionariat salariés

Activités Sociales et Culturelles des CE

www.lemelleurdesce.com

pour vous abonner : info@cfecgc-orange.org

Mieux comprendre l'entreprise pour agir ensemble