

Premier CE 2016 : pas grand-chose à vous mettre sous la dent



Alors un bon conseil : attention où vous mettez les pieds.....

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 28 Janvier 2016.

■ Pour 2016 : **soyons optimistes** et espérons que le meilleur nous attende ...

- Mobile : le marché confirme sa tendance à la baisse avec des ventes à 84% de janvier 2015 ☹... malgré l'agressivité tarifaire de SFR, Open constitue la bonne réponse aux besoins clients, soutenant la croissance du parc ☺.
- Fibre : après une très belle première semaine de janvier, les ventes sont en légère baisse ☹. Nous sommes sur une tendance de 9 605 en delta parc pour un objectif de 11 070.
Notre capacité à migrer nos clients éligibles est excellente et nous devons poursuivre sur cette voie ☺.
- Broadband : L'ADSL démarre l'année avec de très belles performances dans les zones non fibrées☺, ce qui augure d'une bonne performance sur la fin du trimestre.
- TPS : 70 dossiers en janvier déjà en cours, soit le double d'un mois normal ! ☺ pour la Direction, ☹ pour ceux qui restent ?
- L'accord intergénérationnel a été signé par 4 OS (CFDT, CFE-CGC, CGT, FO) ☺
- 4 recrutements externes réalisés : 1 AD, 2 SCO et 1 Corse ☺



■ Pour 2016 : **croyons en nous**, croyons en nos capacités à affronter toutes les situations, donnons-nous plus de crédit ; nous avancerons plus facilement dans notre vie et serons des « salariés enchantés » !

En 2016, avec Essentiels 2020, La DO Sud Est se donne une ambition supplémentaire : « être toujours là pour connecter nos clients à l'Essentiel ». Cette ambition est désormais lancée par les unités commerciales qui pilotent leur business à travers Essentiels 2020 : en boutique, staffing, professionnalisation et posture pour offrir la meilleure expérience client. En Service clients, satisfaction client par la qualité de la solution proposée, réponse complète dès le premier contact, nouveaux territoires....



■ Pour 2016 : **trouvons l'équilibre** entre notre corps et notre esprit

- **Tous en fête** : Environ 2800 participants sur l'ensemble du territoire
- Le **JERC***, atelier innovant par son format: un jeu sous forme de questions et de pistes de réflexion pour favoriser les échanges, aider à mieux comprendre les attentes des consommateurs. Il nous fait prendre conscience de l'écart entre notre ressenti et celui de nos clients afin que nos actions soient toujours perçues de façon bénéfique. 1850 salariés ont participé. (*Jeu des Essentiels de la Relation Client)
La CFE-CGC restera vigilante sur la forme prise par ce type d'atelier et demandera l'avis des salariés.



■ Pour 2016 : **entourons-nous** des bonnes personnes :






Etre apprécié, compris et soutenu permet de se sentir bien avec soi-même. Cette année n'hésitons pas à nous éloigner des personnes qui nous ont blessés, qui sont trop intrusives en leur expliquant clairement que leur comportement ne vous convient pas.

Il suffit parfois de très peu de choses pour être bien dans sa vie et la décision de vivre heureux n'appartient qu'à vous, alors pensez plus à vous cette année et vous atteindrez sans nul doute le chemin du bonheur.

■ Pour 2016 : **en UI** deux nouveaux projets:

- Evolution des activités Back Office, facturation, réclamation, dommages. Ce projet vise à construire une organisation du travail en raisonnant sur la maille DOSE. Les gains attendus sont : une gestion des dossiers plus fluide en évitant les engorgements liés à des absences du fait d'une équipe élargie, une amélioration du traitement des cas complexes, une optimisation de l'utilisation des compétences rares, une harmonisation des pratiques (entre UI) et une simplification de nos points d'entrée pour les services externes (SCO / UAT / AE)
- Evolution de l'organisation de la Supply chain du domaine Intervention de la DOSE. La fonction «Supply Chain en UI » (ou chaîne d'approvisionnement) a pour mission d'assurer l'approvisionnement et la distribution aux techniciens Orange et aux Entreprises sous-traitantes du matériel technique nécessaire à la réalisation des interventions. Seuls les opérateurs logistiques (OL) sont concernés par ce projet. Leurs activités vont évoluer en fonction des effectifs présents.

	Pas de sous traitance	Lot 3	Lot 2	Lot 1
OL Orange	Gestion complète du magasin 	Gestion des magasins Production et SAV 	Gestion du magasin SAV 	Pas d'OL Orange
Sous traitance		Transport et Inventaire	Transport et Inventaire + gestion du magasin de Production	Gestion complète du magasin externalisé

- **Notre analyse** : Nous souhaitons que soient pris en considération et valorisés par l'entreprise les efforts des personnels concernés par l'évolution des activités des Back Office Facturation, réclamation, dommages : augmentation de la charge de travail due au non remplacement des départs, investissements en formations, acquisition de nouvelles compétences.... Nous souhaitons que ces activités soient maintenues sur les bassins de vie où elles existent actuellement afin de sauvegarder des activités de back office dans chaque UI

■ **ASC** N'oubliez pas de faire valider votre QF...sinon vous n'aurez droit à rien !

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

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