

FLASH DP Occitanie Octobre 2018

A RETENIR



Véronique Grailles
Elue DP



Ludovic Leclerc
Elu DP



Hervé Leleu
DS, élu DP
Trésorier adjoint au
national



Patricia Nivresse
Elue DP



Monique Sarbil-
Colomines
DS, élue DP et CHSCT



Laurence Couve
DS, Elue DP

Accueil téléphonique rénové : Les premiers retours sont positifs. Le pilotage a été installé à l'origine du déploiement ; le prévisionnel de charge sera ajusté au regard des résultats une baisse importante des réclamations (-65%) est constatée, ainsi qu'une baisse des fiches escalade (-80%). Un bilan sera fait au terme d'un trimestre d'activité pour établir la réalité de la baisse de charges.

Il y a eu 3% de MEVO (messages vocaux) ; 80% des agences n'en n'ont pas reçu ; 3 ou 4 agences en ont une trentaine ; une mutualisation est en cours de réflexion.

Répartition des appels : 82% des appels sur le réseau et 18% sur les Directions de la production

Les temps de communication sont en moyenne à 26 secondes de plus qu'auparavant ; le temps moyen d'attente est à 1mn30.

Il n'est pas prévu de communication externe sur l'accueil rénové.

Profil de compétences : Les DE incrémentent leur passé professionnel ; le conseiller qui fait le diagnostic dans le cadre de l'ESI travaille avec le DE sur le futur professionnel de ce dernier. On sort de la logique CV pour entrer dans la logique compétence ; le CV personnel ne disparaît pas.

Télétravail : Le télétravailleur doit communiquer ses horaires à son manager, le matin ou la veille ; il doit se mettre d'accord avec son manager, en choisissant le canal de communication (sms, mails, horoquartz, etc). Il serait d'ailleurs logique que les managers en télétravail communiquent également leur disponibilité aux équipes.

En ce qui concerne les écrans optionnels de 24 pouces, la dotation est prévue. Mais pour le moment le prestataire à un problème de stock, ce qui entraîne des retards de livraison.

CDE : Il y a 280 CDE côte Est et seulement 180 CDE côté Ouest et des réajustements doivent intervenir. Si la Direction n'a jamais dit aux CDE que leur poste était pérenne, les changements doivent se faire dans le temps.

Guide réclamation : Il intègre l'ensemble des évolutions des versions, pratiquement pas de nouveauté.

Bornes d'identification : Il y a un problème informatique important et une étude est en cours à la DSI.

Il n'y aura probablement pas de solution avant la fin de l'année ; provisoirement une déconnexion et une reconnexion quotidienne peuvent être une solution mais elle n'a pas été retenue comme satisfaisante par la Direction.

Véhicules de service : Les boîtiers blancs installés dans les véhicules enregistrent les dates, les horaires, la vitesse, les kilomètres parcourus, ainsi que la consommation et ceci à but statistique.

CRE candidatures : Il y a eu 746 candidatures de CDI et 341 candidatures de CDD pour les 24 postes CRE, Certains candidats ayant candidaté sur plusieurs des postes ouverts.

RTT et maladie : A compter de 8 mois d'arrêt maladie le collaborateur a son contrat suspendu et ne peut prétendre aux jours de récupération de RTT. La caisse assurance maladie indemnise sur la base de 35h hebdomadaires.

Contrats Civiques : La maintenance, le suivi, et les commandes de gilets se font par les sites ; il n'y a pas de prestations pressing.

Sodexo : Le prestataire s'est engagé à rembourser les collaborateurs ayant eu un problème de débits multiples. Ils peuvent contacter la plateforme au numéro de téléphone 0806001000. Si le souci n'est pas réglé, et en cas de dysfonctionnement de la carte il est possible de se rapprocher du service GAP afin que la direction puisse intervenir pour résoudre les problèmes dans les meilleurs délais.

DIF CPF : La date butoir pour convertir les heures de DIF en CPF est le 31/12/2020

AGIRC/ARCCO : La cotisation va augmenter à partir de janvier 2019 ; la Direction prévoit une communication