

#CCUES L'information de vos représentants CFDT au CCUES d'Orange N° 16

Une nouvelle mandature, une nouvelle équipe CFDT au CCUES mais toujours autant de conviction à défendre les intérêts des salariés !



Cfdt: S'ENGAGER POUR CHACUN, AGIR POUR TOUS

#CCUES

L'information de vos représentants **CFDT** au CCUES d'Orange **N° 16**

Une nouvelle mandature, une nouvelle équipe **CFDT** au CCUES mais toujours autant de conviction à défendre les intérêts des salariés !

Après un CCUES constitué le 23 janvier, le **CFDT** conserve le poste de Secrétaire mais accède également au poste de Secrétaire adjoint.

Félicitations à Isabelle Guérin, première femme à occuper un poste à responsabilité au sein du bureau du CCUES et en tant que Secrétaire, et à Stéphane Boulogne, Secrétaire adjoint, pour leur élection.

Pour le **CFDT**, cette courte mandature, qui se terminera fin 2016, doit être celle de la continuité et de la stabilité, tant pour les **offres proposées** aux salariés que pour la gestion courante de l'instance.

Cette nouvelle instance de la mandature nous a rapidement « remis dans le bain » fait les sujets traités ont une importance forte pour le Orange de demain.

Bonne lecture !

Isabelle Guérin, Représentante Syndicale CFDT au CCUES & Déléguée Syndicale Centrale adjointe de l'US&S Orange

AT Demain

Le projet d'évolution en LAR du traitement de la **relégation des contacts** en assistance technique doit éviter par deux le nombre de clients insolubles. Ce dossier cible en particulier les clients appelés l'Assistance Technique Orange pour la 3^{ème} fois dans un délai de 7 jours (RED*), seul obtenu à partir duquel le salarié client est déclassé définitivement et durablement. Le premier étape du projet consiste en un **poste**, même avec des **Conseillers Clients volontaires** dans les 4 LAR qui ont eu le droit de passer à la démission, pour évaluer les facteurs clés de succès de la prise en charge des relégués des contacts client de manière constante et **efficace**.

Au fur et à mesure de la montée en charge du flux RED* dans les LAR, les autres activités seront progressivement **réduites et gérées en sous-traitance**. Les activités qui restent en LAR en complément des flux RED* devront faire l'objet de partage en flux national afin de conserver les **habiles compétences** et l'efficacité nécessaires. En outre d'appui, il existe dans chaque bureau des missions spécifiques sur des activités plus ou moins variées. Les élus **CFDT** ont veillé sur la nécessité de **organiser des activités** pour tous les niveaux d'évolution et de garantir le volontariat pour répondre à cette réorganisation de l'activité.

Les relations avec les autres services n'ont été possibles que pour les cas les plus complexes avec le suivi de commande commerciale ou les interventions en US. Les élus **CFDT** souhaitent un travail de fond de réflexion entre ces services qui ne peut qu'apporter les bénéfices mais surtout en dernier un regard commun. Les relations avec la sous-traitance sont complètement opaques. **Aucune visibilité** sur les marges dans ce secteur. Les flux, un focus particulier devrait être fait sur les « gérés en main » qui pénalisent toute la chaîne d'information au client. Ce mode de fonctionnement des performances **interdit toute information** que ce soit côté US (Circuit de vente par exemple) que LAR. C'est un réel point noir à étudier pour espérer passer aux développements.

En généralisant le poste, les élus **CFDT** ont insisté sur l'appropriation des outils SI et des processus, l'analyse des relations des clients pour comprendre, les outils partagés sur le déroulement des appels, des appels, des moments de partage et d'échange avec les autres conseillers... **AT Demain**, il est **indispensable** une **posture offensive** qui nécessite du temps et qui, lors de la généralisation du poste, doit contribuer à rendre en compte cette nécessité. La possibilité d'être sur le flux RED* et d'être à l'écoute (d'Assistent) et un pourcentage flux HD, Flow ou Open (desquels permis) à chacun de trouver un équilibre.

Il reste encore des postes pour définir les appels relégués comme l'outil Espérance sur les cas internet qui ont l'intermédiaire quand il y a synchronisation. Permettre aux 120 conseillers du poste volontaires pour être ambassadeurs en partageant leurs expériences, faire des études locales et répondre aux inquiétudes des conseillers seront un réel appui à la prolongation de ce poste.

Les élus **CFDT** ont insisté sur la nécessité **reconnaître de l'investissement** des conseillers, des ambassadeurs lors de ce poste en mettant en œuvre l'accord de reconnaissance des compétences signé par le **CFDT**.

Laurence Morel, élue au CE de la CC Nord de France

Documents

[#CCUES L'information de vos représentants CFDT au CCUES d'Orange N° 16](#)