

#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 Bouloger, 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 appelant l'Assistance Technique Orange pour la 3^{ème} fois dans un délai de 7 jours (RED3), seul objectif à partir duquel le salarié client est déclassé définitivement et durablement. Le premier étape du projet consiste en un pilotage, mené avec des **Conseillers Clients volontaires** dans les 4 LAR qui ont eu le plus de clients à la demande, pour identifier 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 RED3 dans les LAR, les autres activités seront progressivement **révisées et gérées en sous-traitance**. Les activités qui restent en LAR en complément des flux RED3 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 ressources spécifiques sur ces activités plus ou moins variées. Les flux CFDT ont ainsi le nécessaire de **organiser des activités** pour tous les niveaux d'exécution et de garantir le volontariat pour répondre à cette réorganisation de l'activité.

Les relations avec les autres services n'ont été perturbées que pour les cas les plus complexes avec le suivi de commande commerciale ou les interventions en US. Les flux CFDT assuraient un travail de fond de résolution entre ces services qui ne peut qu'être amélioré mais surtout en donnant un regard commun. Les relations avec la sous-traitance sont complètement opposées. **Aucune violation** sur les historiques dans ce cas. 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 avec l'Assistance client par exemple que LAR. C'est un réel point noir à étudier pour espérer passer aux développements.

En généralisant le pilotage, les flux CFDT ont travaillé sur l'appropriation des outils SI et des processus, l'analyse des relégués 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 **crucial d'avoir une posture offensive** qui nécessite du temps et qui, lors de la généralisation du pilotage, doit continuer à prendre en compte cette nécessité. La possibilité d'être sur les flux RED3 et d'être à l'écoute (l'Assistance) et un pourcentage flux RED, Flow ou Open Desktop permettra à chacun de trouver un équilibre.

Il reste encore des points pour définir les appels relégués comme l'outil Espérance sur les cas internes qui ont l'intention quand il y a synchronisation. Permettre aux 120 conseillers de pilotage 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 pilotage.

Les flux CFDT ont travaillé sur la nécessaire **reconnaissance de l'investissement** des conseillers, des ambassadeurs lors de ce pilotage en mettant en œuvre l'accord de reconnaissance des compétences signé par le CFDT.

Laurence Morel, chef de file de la CC Nord de France

Documents

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