

#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 !

S'ENGAGER POUR CHACUN, AGIR POUR TOUS Mars 2018

Cfdt:
COMMUNICATION
CONSEIL CULTURE
ORANGE

#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 2019, 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'évaluation en LAR du traitement de la **réalisation des contrats** en assistance technique doit d'abord définir deux le nombre de clients insolvable. Ce dernier cible en particulier les clients appaard (Assistance Technique Orange pour la 3^{ème} fois dans un délai de 7 jours (RED+), seul obtenu à partir lequel le salaficien client est déclassé définitivement et durablement. Le premier étape du projet consiste en un **point**, mené avec des **Conseillers Clients volontaires** dans les 4 LAR qui ont eu le rôle de passer à la démarche, pour évaluer les facteurs clés de succès de la prise en charge des réalisations des contrats client de manière constante et **itérative**.

Au fur et à mesure de la montée en charge du flux RED+ dans les LAR, les autres activités seront progressivement **révisées 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'apport à notre dans chaque bureau des missions spécifiques sur ces activités plus ou moins variées. Les deux **CFDT** ont ainsi sur le nécessité de **organiser des activités** pour tous les niveaux d'évaluation 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 deux **CFDT** assurèrent un travail de fond de recherche entre ces services qui ne peut qu'apporter les difficultés mais surtout en donner un regard commun. Les relations avec la sous-traitance sont complètement opaques. **Aucune visibilité** sur les réalisations dans notre base RED+ des 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 activité par exemple) que LAR. C'est un réel point noir à étudier pour espérer passer aux développements.

En généralisant le pilotage, les deux **CFDT** ont insisté sur l'appropriation des outils SI et des processus, l'analyse des réalisations 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 pilotage, doit continuer à prendre en compte cette nécessité. La possibilité d'être sur les flux RED+ et d'être à l'écoute (l'Assistance) et un pourcentage flux RED, Flux ou Open Business permettra à chacun de trouver un équilibre.

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

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

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

CCUES-16 - Mars 2018

Documents

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