

# #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. Octobre 2016

**#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 **LAT** du traitement de la **réintégration 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<sup>ème</sup> fois dans un délai de 7 jours (RED7), seul objectif 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 LAT qui ont eu le rôle de passer à la démarche, pour évaluer les facteurs clés de succès de la prise en charge des relations des contacts clients de manière constante et **efficace**.

Au fur et à mesure de la montée en charge du flux RED7 dans les LAT, les autres activités seront progressivement **révisées et gérées en sous-traitance**. Les activités qui restent en LAT en complément des flux RED7 devront faire l'objet de partage en flux national afin de conserver les **habiles compétences** et l'efficacité nécessaires. En outre d'apporter à notre client chaque jour des réponses spécifiques sur ses activités plus ou moins variées. Les flux CFDT ont ainsi le rôle de **organiser des activités** pour tous les niveaux d'exécution et de garantir le volontariat pour répondre à cette organisation 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 flux CFDT assuraient un travail de fond de résolution entre ces services qui ne peut qu'être difficile mais surtout en dernier recours commun. Les relations avec le sous-traitance sont complètement opaques. **Aucune visibilité** sur les historiques dans notre base de flux, un flux retour devait être fait sur les « gérés en main » qui perdait toute la chaîne d'information au client. Ce mode de fonctionnement des performances **interdit toute information** que ce soit côté US (Circuit de retour par exemple) que LAT. C'est un réel point noir à étudier pour espérer passer aux développements.

En généralisant le poste, les flux CFDT ont travaillé sur l'appropriation des outils SI et des processus, l'analyse des relations des clients pour comprendre, les liens partagés sur le déroulement des appels, des appels, des moments de partage et d'échange avec les autres contacts... AT Demain, il est **indispensable d'avoir une posture offensive** qui nécessite du temps et qui, lors de la généralisation du poste, doit continuer à prendre en compte cette nécessité. La possibilité d'être sur le flux RED7 et d'être à l'écoute (l'Assistance) et un pourcentage flux HD, Flow ou Open Business permettra à chacun de trouver un équilibre.

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

Les flux CFDT ont travaillé sur la nécessaire **reconnaissance 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, chef de file de la CC Nord de France**

Documents

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