

#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 **UAT** du traitement de la **relégation des contacts** en assistance technique doit éviter par deux le nombre de clients insatisfaits. Ce dossier cible en particulier les clients abonnés l'Assistance Technique Orange pour la 3^{ème} fois dans un délai de 7 jours (RED7), seul objectif à partir duquel le salarié client est déclassé définitivement et durablement. Le premier enjeu du projet consiste en un **poste**, même avec des **Conseillers Clients volontaires** dans les UAT qui ont eu à cœur de répondre à la demande, pour **divulguer les facteurs clés de succès** de la prise en charge des relégués des contacts c'est de maintenir **constamment en alerte**.

Au fur et à mesure de la montée en charge du flux RED7 dans les UAT, les autres activités seront progressivement **réduites et gérées en sous-optimalité**. Les activités qui resteront en UAT en complément des flux RED7 devront faire l'objet de partage en flux national afin de conserver les **bonnes pratiques** et l'efficacité nécessaires. En contre d'appui, il existe dans chaque bureau des **missions spécifiques** sur ces activités plus ou moins variées. Les élus **CFDT** ont veillé sur la nécessité 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 possibles que pour les cas les plus complexes avec le suivi de commande commerciale ou les interventions en US. Les élus **CFDT** assurèrent un travail de fond de relations entre ces services qui ne peut qu'apaiser les difficultés mais surtout en donner 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 service par exemple) que UAT. C'est un réel point noir à étudier pour espérer passer aux dynamiquement.

En généralisant le poste, les élus **CFDT** ont insisté sur l'appropriation des outils SI et des processus, l'analyse des **relégations 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** de faire 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 RED7 et d'être à l'écoute (d'Assistance) et un pourcentage flux HD, Flow ou Open Desktop permettra à chacun de trouver un équilibre.

Il reste encore des **travaux** pour définir les appels relégués comme l'a été l'initiative sur les cas internet qui ont l'intention 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 enjeu à la prolongation de ce poste.

Les élus **CFDT** ont insisté sur la nécessité **reconnaitre 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](#)