



Intervention CGT sur l'information-consultation des élus du CCUES sur le projet de mise en cohérence des activités de service clients mobiles entreprises avec les parcs clients

Si La CGT note que globalement le projet présenté semble aller vers plus de simplifications, ce qui, dans l'absolu, peut être considéré comme un progrès nécessaire pour les vendeurs, car au moins les conseillers sauront qui sont leurs interlocuteurs, et cela devrait donc apporter plus de facilités dans les processus. Elle s'interroge néanmoins sur plusieurs points :

1) Dans les tableaux pages 20, 21 et 22 il est prévu des recrutements. Seront- il effectués en interne ou en externe ou bien les 2 et dans ce cas combien en interne et en externe?

- Dans le cadre de la mise en œuvre de ce projet, le budget update 2011 prévoit un effectif à la hausse de 5,6 ETP. Ces recrutements ont vocation à être effectués en interne.
- Sur le périmètre du service clients entreprises mobile, 28 recrutements externes ont été alloués dans le cadre du budget 2011, 21 ont été réalisés au S1.

2) Pour les salariés des CCE (Centres Clients Entreprises) point C dans les annexes.

- Combien de salariés bénéficieront de chaque item de formation ?
 - Les nouveaux postes à pourvoir par métier seront ouverts à candidature aux salariés dont le métier doit évoluer, et les formations seront dispensées selon le métier d'origine des candidats ainsi que leur métier cible choisi. Cela représentera environ 20 personnes à former.
- Ou seront-elles dispensées ?

- Les formations seront dispensées sur les centres de rattachement des conseillers.

quelles mesures sont prévues pour les salariés en difficulté en fin de formation ?

- Un soutien et un tutorat seront mis en place pour accompagner les conseillers durant la montée en compétence.
- Quel temps d'adaptation est-il prévu pour la montée en compétence ?
 - Un accompagnement renforcé par le tutorat sera effectif dès la prise du nouveau poste et adapté au cas par cas selon le besoin du conseiller.
 - La durée moyenne de l'accompagnement est estimée à 3 mois.
- il y aura t'il des soutiens ?
 - Une structure de soutien métier (locale et nationale) est déjà existante.
- et si oui combien pour chaque plateau ?
 - Un manager et un formateur soutien en moyenne pour 10 à 12 conseillers clients.

2) Concernant les « exceptions », page 4, qui est concerné et où ?

- Les centres et activités concernés sont listés de manière exhaustive à la page 13 du document CCUES.

Nous souhaiterions sur ces sujets être plus complètement informés, de même page 14, la CGT aurait souhaité avoir les préconisations avec les spécificités de chaque centre afin d'avoir une information plus fine sur le projet. ?

- Les centres clients entreprise sont organisés de manière homogène.

- Les détails de chaque métier sont décrits aux pages 11 et 12 du document CCUES. Les CSE Sud et IDF hébergent en sus les activités nationales décrites à la page 13 du document CCUES.

3) Page 18, Par quels moyens allez-vous mettre en place le scénario cible nécessitant l'extension du périmètre d'activités de certains métiers ?

- Le traitement des réclamations des clients de plus de 100 lignes pourrait être pris en charge par les équipes dédiées à date au traitement des réclamations des clients de moins de 100 lignes.
Cette prise en charge reste à la main du responsable du centre.
- Une structure de pilotage projet sera mise en place durant le déploiement du projet.
- Aussi, des groupes de travail, partage d'expériences en local entre les équipes travaillant sur le même parc client (par exemple, la relation entre les conseillers réclamation et les conseillers en gestion dédiée +100 lignes) seront organisés ainsi qu'au national via les animations métiers.
- Les clients HDM et MDMc seront gérés en portefeuille au sein de la gestion dédiée par les conseillers selon les process en vigueur.

Et de quels métiers s'agit-il ?

- Il s'agit des métiers du traitement de la réclamation et de la gestion dédiée.

4) Les ASCOM sont, aujourd'hui, en relation avec les CCE, quel sera l'impact pour les ASCOM et de quelles formations disposeront-ils ?

- Les ASCOM seront informées du projet par la ligne managériale. Pas de besoin de formation identifiée.

Enfin dernière question, et pas des moindres, Que devient le centre de Villabé ?

- Le centre de Villabé a changé de dénomination. La nouvelle appellation, CSE IDF, est utilisée dans le document CCUES.