

**Information – Consultation du CCUES
sur le projet de traitement du débordement
des flux "suivi de commande" de l'Agence Pro**



Séance des 30 juin et 1^{er} juillet 2015



Sommaire



En préambule DEF et l'Agence Pro qui sommes nous ?

- 1 Le contexte
- 2 L'ambition du projet
- 3 Le déroulé du projet
- 4 Les aspects sociaux du projet
- 5 Le calendrier prévisionnel
- 6 Annexes

CCUES 30 juin et 1^{er} juillet

interne Orange

Pour mieux nous connaître - Zoom sur l'AG Pro

- Missions des 2588 personnes de l'Agence Pro présentes sur ses 38 villes
 - > apporter le meilleur service commercial à nos clients Pro via les conseillers clients sur le canal principal (1016)
 - > assurer un service optimal à nos clients Pro et Pme sur la commande livraison, le recouvrement et les réclamations via les conseillers services
- Cartographie de l'Agence Pro



Activités de vente

Vente réactive :

- 1016 Pro → gestion des demandes commerciales des clients pro qui ont composé le 1016
- Fidé Pro → gestion des clients qui souhaitent résilier pour les retenir et les fidéliser

Vente proactive :

- CAP Pro → gestion des appels des clients pour leur proposer nos offres
- Flux porteurs → traitement des demandes commerciales reçues par courrier, dont les demandes complexes

Activités de services

Commande Livraison, Backoffice multi-services national, Recouvrement, Réclamations, Qualité des données

8 directions (1) de marchés et 11 directions métiers

Développement des ventes, Expérience client, Service, Développement du web, Stratégie et SI, Pilotage performance, RH, Prévention et communication interne, CDG, Parcours achat, Stratégie managériale

Produits et services

Internet, Multiligne, Mobile, Convergence, Cloud Pro, THD

1

Le contexte



Le Suivi de Commande : répond aux clients PRO/PME qui souhaitent obtenir des informations sur l'offre commandée ou livrée. Ces demandes concernent les commandes jusqu'à un mois après la date de livraison sur les périmètres fixe/internet et fibre.

47 000 appels par mois en 2014, et **43 000 appels** en moyenne sur les quatre premiers mois de 2015.

- 60% des appels proviennent directement des clients
- 40% sont des appels reçus suite à un transfert en provenance des services internes.

Un Conseiller a traité **19 appels par jour** en moyenne en 2014 (entre 15 et 20 appels par jour selon les régions).

1

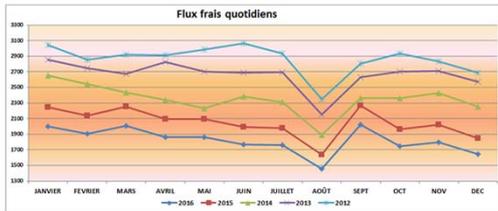
Le contexte



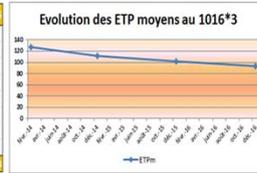
- > la décroissance des effectifs est plus rapide que la baisse des flux téléphoniques
- > l'organisation actuelle ne permet pas une satisfaction client optimale fixée à 85%.

baisse des flux : 8 % par an

baisse des effectifs liée aux départs en retraite et/ou Temps Partiel Sénior : 10 % par an



| ETP par région | fin-14 | fin-15 | fin-16 | fin-17 |
|----------------|------------|------------|------------|-----------|
| GE | 7 | 7 | 7 | 6 |
| GO | 25 | 21 | 19 | 18 |
| IDF | 30 | 27 | 24 | 22 |
| NDF | 10 | 10 | 9 | 9 |
| RAA | 15 | 13 | 11 | 10 |
| RM | 13 | 11 | 11 | 10 |
| SOA | 10 | 9 | 7 | 7 |
| SOM | 16 | 13 | 13 | 12 |
| total | 127 | 115 | 105 | 94 |



-12% -9% -8%

CCUES 30 juin et 1^{er} juillet

interne Orange

2

L'ambition du projet



Offrir à nos clients PRO/PME la **Qualité de Service attendue** et **tenir nos engagements** d'**Essentiels 2020** et pour cela :

- organiser la solidarité entre régions pour le traitement des flux entrants
- faire traiter en débordement par la sous-traitance, les appels ne pouvant être pris en interne au suivi de commande.

1. améliorer la satisfaction de nos clients
2. améliorer les conditions de travail des Conseillers Clients
3. maîtriser notre chiffre d'affaires

CCUES 30 juin et 1^{er} juillet

interne Orange

3

Le déroulé du projet



2 volets :

1. le débordement en **interne entre régions Pro** par binôme ou trinôme :

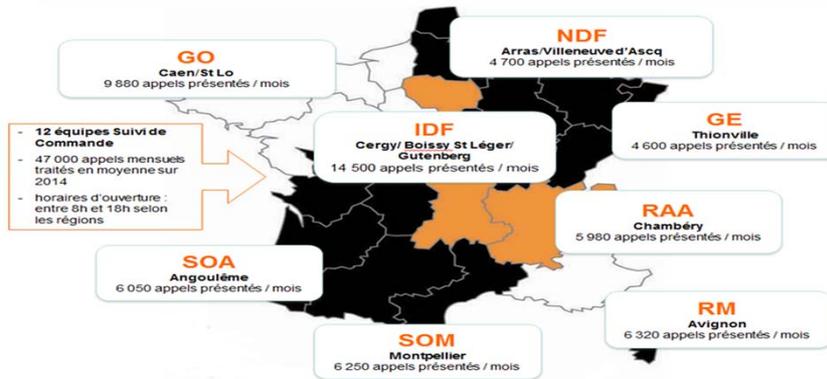
- 1 binôme : Grand Ouest (GO) et Ile De France (IDF)
- 2 trinômes :
 - ✓ Sud-Ouest Méditerranée (SOM) /Rhône Méditerranée (RM) et Sud-Ouest Atlantique (SOA)
 - ✓ Grand Est (GE) /Nord De France (NDF) et Rhône Alpe Auvergne (RAA)

2. le débordement **en externe** par l'activation de la **sous-traitance**

- tous types d'appels fixes/internet et fibre pour les clients PRO/PME
- appels des différentes régions de l'Agence Professionnels

4

Les aspects sociaux du projet : les effectifs concernés par le projet



CCUES 30 juin et 1^{er} juillet

Interne Orange

4

Les aspects sociaux du projet : les effectifs conseillers concernés par le projet



| CC par région au 1er mai 2015 | FEMME | HOMME | > 55 ans | En situation de handicap | IRP | Total CC | Total ETP |
|-------------------------------|------------|-----------|-----------|--------------------------|-----------|------------|---------------|
| GE | 11 | 7 | 9 | 2 | | 18 | 8,1 |
| GO | 17 | 10 | 19 | 1 | 2 | 27 | 23,25 |
| IDF | 37 | 9 | 28 | 4 | 1 | 46 | 24,5 |
| NDF | 10 | 7 | 7 | 2 | 1 | 17 | 10 |
| RAA | 11 | 3 | 9 | 1 | 1 | 14 | 13,9 |
| RM | 14 | 6 | 6 | 2 | 4 | 20 | 15,5 |
| SOA | 11 | 2 | 8 | | 1 | 13 | 11,9 |
| SOM | 9 | 6 | 10 | | 1 | 15 | 11,4 |
| Total général | 120 | 50 | 96 | 12 | 11 | 170 | 118,55 |

4

Les aspects sociaux du projet : les effectifs managers concernés par le projet



| Managers par région au 1er mai | FEMME | HOMME | > 55 ans | En situation de handicap | IRP | Total Managers |
|--------------------------------|-----------|----------|----------|--------------------------|----------|----------------|
| GE | 1 | | | | | 1 |
| GO | 2 | 1 | 2 | | | 3 |
| IDF | 3 | 1 | | | | 4 |
| NDF | 1 | 1 | | | | 2 |
| RAA | 1 | 1 | 1 | | | 2 |
| RM | 1 | 2 | 1 | | | 3 |
| SOA | 1 | | | | | 1 |
| SOM | 2 | 1 | | | | 3 |
| Total général | 12 | 7 | 4 | 0 | 0 | 19 |

4

Les aspects sociaux du projet : Recueil du ressenti des Conseillers Clients sur l'activité et la prévention des Risques Psycho Sociaux



- 69% des Conseillers Client disent recevoir « parfois » une **quantité excessive de travail**.
- 78% des Conseillers Client pensent que les **remplacements en cas d'absence** ne sont pas gérés facilement (47% « parfois » et 31% « jamais »).
- 97% des Conseillers Clients estiment le niveau de **charge émotionnelle** élevé (63% « souvent » et 34% « toujours »).

la mise en place de ce projet qui vise à gérer la fluctuation des appels entrants, permettra de répondre à ces points et de réduire fortement les tensions exprimées par les Conseillers

4

Les aspects sociaux du projet : la communication vers les salariés



- le projet sera présenté aux managers lors de réunion d'animation du pilotage
- ces derniers qui recevront un kit de communication afin de pouvoir retransmettre l'information à leurs conseillers clients lors de réunions dédiées.
- ces responsables d'équipe seront à l'écoute des remarques qui seront adressées à la direction du pilotage.
- un suivi de la mise en oeuvre sera réalisé à 3 mois



- ambition : une mise en place au cours du mois de septembre 2015
 - 30 juin et 1er juillet : information-consultation du CCUES
 - juillet : information des managers et des conseillers clients
 - juillet et août : formation de la sous-traitance simultanément à leur raccordement technique
 - juillet à septembre : information des CHSCT
 - septembre : mise en place