



Bilan des projets et négociations

La réunion multilatérale entre la Direction de la Relation Client France et l'ensemble des organisations syndicales de mai 2011 a eu pour objet de traiter de la formation liée à l'offre OPEN, la présentation du projet relation à un nouveau CRM pour les AVSC et CCOR, de la PVV (Part Variable Vente) de centres internes mais aussi d'évoquer de nouveaux points de négociation.

► Déploiement de la formation de l'offre OPEN : un bilan contrasté

2 468 conseillers clients ont été formés à l'offre OPEN.

La durée de la formation dispensée a été de 4h30 pour les CCOR et de 5h00 pour les AVSC. La direction évoque un taux de satisfaction de 92%.

La CFE-CGC/UNSA fait remarquer que les éléments de sondage avancés par la Direction doivent être pondérés par les éléments de sondage suivants :

Récapitulatif ressenti global des conseillers clients

	AVSC HOME	CCOR
	centres internes	centres internes
La formations était-elle adaptée? OUI	75%	83%
La formation était-elle trop courte? OUI	20%	8%
La formation sera-t-elle une aide dans votre travail? OUI	60%	74%
Le SM était-il à l'écoute? OUI	93%	96%

Dispositif Conseiller Client pour la prise de commande

	AVSC HOME	CCOR
	centres internes	centres internes
La formations était-elle adaptée? OUI	58%	79%
La formation était-elle trop courte? OUI	36%	13%
La formation sera-t-elle une aide dans votre travail? OUI	54%	70%
Le SM était-il à l'écoute? OUI	91%	95%

Trop de conseillers clients ont trouvé la formation trop courte, pas assez adaptée et utile.

La CFE-CGC/UNSA a revendiqué et obtenu :

- ➔ La mise en œuvre d'un plan d'action afin que l'ensemble des conseillers clients et responsables d'équipe aient une formation adaptée !
- ➔ La prise en compte des préconisations des CHSCT des différents CCOR et AVSC

La CFE-CGC/UNSA a fait remarquer lors de ces discussions que 80 % des flux liés à l'offre OPEN était confiés à des centres externes, et a demandé la réinternalisation de ces flux avec des perspectives d'embauche de nouveaux salariés

► Pour un CRM au service des équipes

Une application CRM (Customer Relationship Management ou Management de la Relation Client) permet de tracer l'ensemble des contacts clients.

L'outil utilisé en AVSC est *R-force*,
En CCOR c'est *Client +* qui est utilisé.

Afin de pouvoir intégrer les offres convergentes, une réflexion sur un nouveau CRM appelé **mon CRM** est en cours.

La Direction s'appuie sur les points suivants :

- ➔ Un CRM unique construit sur la base de *Client +*
 - Servir la convergence
 - Enrichir la vue 360° pour les CCOR et Centres Convergeants
 - Faire monter à bord les AVSC en tenant en compte leurs attentes
- ➔ Simplification du poste de travail et satisfaction utilisateur
 - Le CRM doit permettre aux utilisateurs de trouver rapidement l'information pour répondre aux Clients
 - La diminution du nombre de clics temps de réponse de *Client+* optimisés

- ➔ Mieux accompagner les Conseillers Clients
- Fluidifier la navigation : accès aux applications
- Limiter les ressaisies

Pour la CFE-CGC/UNSA, il faut être vigilant sur un CRM construit sur la base de Client + vu les dysfonctionnements chroniques et blocages liés à l'utilisation de cette application

La CFE-CGC/UNSA continue de revendiquer pour l'ensemble des plateaux téléphoniques :

- ➔ un CRM au service des équipes et des clients
- ➔ la réduction du nombre de clics avec un accès direct à l'information
- ➔ un interfaçage avec les différentes applications nécessaires à la finalisation des transactions comme à la vision d'ensemble des dossiers clients
- ➔ une simplification du traçage, en privilégiant un traçage automatique des contacts clients
- ➔ avoir une vision de l'ensemble des demandes des clients : UAT, AD, UI, AVSC, CCO ...

▶ PVV : des négociations au point mort

Les négociations sont au point mort, la raison évoquée est la réorganisation d'Orange France. La Direction nous a informés de la nomination d'un chef de projet chargé de mettre en place un système de PVV regroupant l'ensemble des entités traitant du marché Grand Public.

La CFE-CGC/UNSA souligne les baisses récurrentes des PVV en AVSC et CCOR, et obtient :

- ➔ La remise d'éléments statistiques sur la PVV en vue de préparer l'ouverture des prochaines négociations

- ➔ le traitement des nombreuses anomalies constatées concernant la prise en compte de la PVV dans le calcul de l'indemnité de congés payés (ICP) pour les salariés de droit privé

La CFE-CGC/UNSA rappelle ses revendications :

- ➔ Une négociation d'accords de PVV métier par métier, afin de coller aux réalités commerciales de chaque équipe de vente.
- ➔ Une présentation et une notification des objectifs commerciaux en début de période
- ➔ Une simplification des règles de calcul de la PVV actuellement beaucoup trop complexes pour permettre leur bonne appropriation par les équipes
- ➔ Une PVV payée dès le premier placement, au lieu des seuils couperets et des coefficients minorants qui génèrent trop souvent une PVV à zéro, totalement injuste et démotivante pour les équipes
- ➔ Un déplafonnement des PVV
- ➔ Des objectifs individuels strictement proportionnels au temps de travail effectif
- ➔ La prise en compte de la PVV dans le traitement des fonctionnaires pendant leurs congés annuels, au même titre qu'elle est, selon le droit du travail, prise en compte dans le calcul de l'indemnité de congés payés pour les salariés de droit privé.

▶ Des négociations à venir !

- ➔ Les VIGIES pratiquées dans certaines unités engendrent des Risques Psycho Sociaux pour l'ensemble des acteurs : les conseillers clients qui se sentent opprimés, les responsables de la vigie qui sont impopulaires du fait de leur fonction et des responsables d'équipes qui perdent toute latitude managériale.

Suite à la demande de la CFE-CGC/UNSA, ce point sera évoqué lors de la prochaine réunion de négociation.

La CFE-CGC/UNSA vous soutient

Vos correspondants CFE-CGC/UNSA

Hélène Germani – 06 86 58 77 78
Marc Duca – 06 72 76 77 13

24h/24 et 7J/7 ligne SOS salariés



Plus d'infos sur :

www.cfecgc-uns-ft-orange.org

- nos lettres : • Comprendre & Agir
• Épargne & actionariat salariés
- pour vous abonner : secretariat@cfecgc-uns-ft-orange.org
- nos blogs : • www.telecoms-media-pouvoir.net
• www.adeas-ftgroup.org