

Le 15 juin 2023, la **CFE CGC** a rencontré Directrice de l'AVSCC, du SCO Mobile et de l'Expérience qui nous a présenté sa feuille de route.

Depuis toujours, **La CFE CGC** est à l'écoute des salariés, nous avons donc profité de cette rencontre avec la direction pour échanger sur les différents sujets qui touchent les équipes.

## ■ Nos divers échanges

### Feuille de route

De 2022 à 2023, nous avons engagé une feuille de route pour répondre à la promesse faite à nos clients et collègues : « ils sont là pour moi ! ».

Des ambitions à poursuivre pour assoir notre excellence métiers et répondre à notre plan stratégique.

### Premium Réseau Relation Clients

Être acteur de la valeur générée par le THD et les usages clients en accompagnant toutes les étapes des moments de vérité

- Proposer un accès THD à chaque contact client.
- Informer et accompagner le client à chaque étape de sa commande jusqu'à la livraison.
- Accompagner le client sur l'utilisation, l'optimisation de ces offres après l'installation.

### Monter en compétence sur la compréhension du réseau

- Acculturer l'ensemble de nos métiers sur la connaissance réseaux et technologies.

### Exercer notre savoir-faire de qualité sur la panne

- S'engager sur la qualité des diagnostics SAV pour contribuer la réduction des interventions et échanges de matériels.

### Excellence Clients et Métiers

#### Garder le client au cœur de nos activités et animations

Des projets / QuickWin basés, animés et pilotés sur les expériences salariés et voix du client.

Assurer le bon équilibre entre nos engagements de prise en charge client et le temps indispensable à la mise à jour des compétences/connaissances (projets, formation, évolution, réunion d'équipe).

Gérer et délivrer des boucles d'amélioration avec des résultats concrets pour nos clients et collègues sur toutes les étapes des parcours clients.

#### Renforcer le pilotage de la performance

Ancrer le pilotage et l'analyse de la performance dans l'ensemble des équipes, pour tous nos métiers (opérationnels et transverses) et pour tous les niveaux (managers et collaborateurs).

Assurer la régularité de tenue des instances (réunions d'équipes, CODEP, COPERF, COPIL, ...) et le suivi des actions engagées.

### Opérateur de demain

#### Impliquer chacun au cœur de son développement

Construire et actualiser les plans de montée en compétence en particulier sur le volet excellence client.

Réaliser les revues de personnels en intégrant le FOCUS sur les projets professionnels de chacun.

Renforcer les échanges managers/collaborateurs au travers d'entretiens réguliers et formalisés.

#### Adapter nos modes de fonctionnement aux projets de transformation de l'entreprise

Avoir une chaîne de soutien en place et efficace.

Définir et accompagner les besoins de montée en compétences liés aux enjeux de polycompétences des activités (spécialistes, réclamation, BO, recouvrement, N1 etc....).

Prioriser et poursuivre les projets d'automatisation pour se focaliser sur les activités à plus forte valeur ajoutée.

### Collectif DEC DSCO

#### Renforcer le collectif

Mettre en place et faire connaître les passerelles entre les conseillers front, backoffice et RCD pour réduire l'effort, les délais de traitement client et améliorer la fluidité entre les équipes.

Organiser des présentations croisées sur un mode d'animation avec visite terrain, vis ma vie et organiser des rencontres d'autres domaines.

Partager avec les collectifs sur les actions concrètes pour qu'ils puissent échanger et se les approprier en fonction de leurs métiers/activités.

### Dynamiser les sites

Favoriser le « vivre ensemble » avec un rdv tous ensemble sur site.

Organiser la tournée du CODIR sur les sites.

Fédérer le collectif dans le cadre des projets immobiliers autour de l'appropriation des nouveaux espaces (OGG, GOV).

### Spécialistes Domaines Clients

Nous avons aussi abordé le projet spécialistes, présenté en CSEE, ayant pour but une meilleure prise en charge des clients.

Ce projet concerne 18 personnes dans un premier temps (atd epac, carec, boms). Ces spécialistes s'assureront du suivi de bout en bout des clients (cas complexes).

Des formations métier, outils, relation client, posture, boucle d'amélioration seront faites pour les nouveaux.

Concernant le télétravail, la Direction réaffirme sa volonté de favoriser cette forme d'organisation du travail dès lors qu'elle est compatible avec l'exercice des activités. La Direction pourra demander au salarié de modifier son temps de travail pour participer aux formations (concertation entre le manager et salarié).

Les personnels en D concernés bénéficieront d'une augmentation de 4% minimum (1200 € par an garantis minimum). Le Dbis sera obtenu après évaluation de l'efficacité, pas de délai, le temps qu'il faudra. Les personnels en D-bis auront une prime de 400 €.

## ■ Notre analyse

On note toutefois une certaine écoute et une réactivité concernant nos propositions.

Nous avons apprécié l'écoute de la Responsable Ressources Humaines et Communication interne concernant les formations et le dialogue prôné vis-à-vis des salariés.

Nous avons noté que :

- Chaque salarié en contact client bénéficiera d'un accompagnement par mois.
- Qu'un CR des réunions d'équipe sera fait chaque fois, afin de permettre aux collaborateurs absents ce jour-là d'être informés.
- Qu'une fois par mois minimum, un entretien régulier sera fait avec son Manager.
- Qu'un collaborateur par département fera un « vis ma vie » sur l'année (sans pour autant envisager un changement de poste, uniquement dans un but d'échange et d'information sur le quotidien des collègues).

Nous avons pris acte sur le désir de « renforcer le collectif », qui pour nous est essentiel dans un service.

On note surtout la volonté de créer des passerelles pour faciliter les échanges entre les différentes équipes **ce qui manque cruellement** pour agir plus rapidement dans la résolution du traitement des problèmes clients

Le projet « spécialistes » semble être bénéfique autant du point de vue client (un interlocuteur) qu'au point de vue des agents (reconnaissance).

Toutefois, nous restons en vigilance sur l'évolution de ces différents points, et reviendrons vers vous. Nous avons sollicité la Direction, afin de faire un point dans les prochains mois.

**La CFE CGC** souhaite s'inscrire dans une démarche de co-construction avec l'AVSCC pour le bien de ses salariés et de notre entreprise. C'est dans cet esprit de collaboration et de volonté d'amélioration que **nous sommes à l'écoute de vos remontées. N'hésitez pas à nous solliciter !**

Caroline **MARCET** : 06 94 23 31 72  
Kevin **CONTOUT** : 06.35.26.80.59  
Eddy **CITADELLE** : 06 90 55 48 61  
Marie **LORET** : 06.94.42.77.01  
Lucie **JANCZAK** : 06 90 50 70 30  
Jean Marc **DARTAGNAN** : 06 89 10 01 12



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

