

Unités de la Relation Client

Une évolution...évolutive

Février 2021 – IL – DO GO

Le 25 janvier dernier, en toute fin de début d'année 2021, le Directeur de la DO GO a tenu à offrir ses vœux à tous les salariés des unités de la Relation Client, de les remercier pour leur investissement en 2020 mais, et surtout, pour les mobiliser et resserrer les rangs derrière le projet de mise en place de l'Unité de Service Client Grand Ouest et des activités de Spécialités. Selon notre DO, il faut considérer ce projet comme un point départ et non une finalité ! Il s'agit de « construire » pour permettre de « relever les défis qui sont devant nous ». Nous n'avons pas la même lecture bien sûr, même si, effectivement de nombreux chantiers sont encore devant nous.

► Retour du CSEE

Durant ce CS2E de janvier 2021, le dossier a été abordé en 2 temps bien distincts par le tout nouveau chef de projet.

Dans un premier temps, sur un tempo allegro parfois presto, une synthèse éclairante a été fournie s'agissant des points saillants du projet global. Un rappel des jalons (nominations des chefs de projet, futurs membres du CODIR), des différentes forces en présence et à l'œuvre, ont également permis de clarifier l'avancée des travaux depuis décembre dernier.

Dans un second, les débats se sont malheureusement perdus dans les méandres des détails pour lesquels les représentants de la Direction ne peuvent toujours qu'éluder nombre de questions posées. Nous sommes donc restés au stade de l'épure en matière d'horaires, de brigade, de congés, d'accompagnement PVC, formation...

- Les salariés déjà spécialistes au sens de ARCQ (PEC et EPAC)
- Les conseillers déjà sur une activité de spécialiste (AT Demain, Web conseiller, Orange Expert, Labo)
- Les futurs conseillers des spécialités en développement (compléments AT Demain, Web conseiller, OE...)

Et, très rapidement, interviendront :

- des entretiens d'information du nouveau rattachement
- des entretiens de validation du positionnement ARCQ et PDI lesquels valideront ou non le rattachement
- des ouvertures d'appels à candidatures puis entretiens de recrutement

► Point sur les spécialistes

La mise en place des activités de spécialités est avant tout en devenir, on peut le regretter, mais c'est une des composantes essentielles à intégrer dans ce dossier.

Cela dit, et cela a été rappelé de manière claire et pédagogique, il y a quand même certains points de structuration intangibles que nous pouvons d'ores et déjà synthétiser en 3 catégories distinctes :



Ainsi donc 150 des 210 spécialistes de la cible 2023 sont d'ores et déjà identifiés. Il reste donc, dans le cadre de l'évolutivité du projet, à identifier une vingtaine de spécialistes par an afin d'atteindre la cible. C'est bien évidemment modeste au regard de l'ingénierie sociale mise en place : recrutement, accompagnement, formation.

Par ailleurs, sans aucun élément de sociologie prospective encore présent dans ce dossier, il est à craindre (c'est même une certitude) que nous soyons d'ores et déjà face à une quadrature du cercle. On ne peut en effet pas s'interdire de penser qu'un prochain dispositif d'anticipation des départs (nouvel accord intergénérationnel pour 2021) viendra bouleverser cette équation de l'emploi si instable !

En termes d'équité et/ou transparence des processus de recrutements bientôt à l'œuvre, des salariés aujourd'hui motivés par un métier de spécialiste, mais à moins de 3 ans d'un départ, ont-ils réellement toutes leurs chances ?

Il reste bien sûr beaucoup d'éléments sur la table notamment au regard des spécialités en développement. Il nous semble également qu'en cette période d'entretiens parfois déterminants, le management, qu'il soit opérationnel ou transverse, n'est pas suffisamment évoqué. Une attention très particulière devra être rapidement portée en direction de l'encadrement que ce soit en termes de charge de travail, charge mentale, accompagnement et outils mis à disposition.



La CFE-CGC présente au sein des différentes instances concernées par l'avancée des travaux, est et restera à votre écoute et entière disposition.



Vos correspondants

Eric Picot	06 74 90 95 68
Eddy Jégou	06 31 14 33 85
Marie-Françoise Langlois	06 08 23 15 91
Vincent Urvoy	07 72 32 36 28

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

