

Projet « AT Demain »

L'AT en (sur)tension aujourd'hui !

Octobre 2018– IL– UAT

Avec **AT Demain** (Assistance Technique de Demain) et l'objectif de « passer du traitement d'un appel, au service d'un client », l'entreprise s'attaque enfin au traitement de la réitération des appels.

Ce projet s'inscrit dans la stratégie d'Orange de développer une « relation client incomparable », et en particulier de diviser par deux le nombre de clients insatisfaits car confrontés à un problème technique non résolu efficacement par Orange.

L'intention ainsi exprimée est louable, mais dans les faits, que donne la phase pilote et le début du déploiement ?

► La mission de bout en bout du conseiller client

Des principes sur le papier...

Un conseiller client qui devient « multi acteur », c'est bien ! Les Conseillers Clients du Front Office en interne traiteront ces flux de réitération dits RD3+ (c.-à-d. à partir du 3^{ème} appel d'un client, compté sur les sept derniers jours). **Leur mission sera de traiter le problème de « bout en bout » pour éviter que ce client ne rappelle une nouvelle fois.** Si ce n'est toujours pas résolu, ce sera au même conseiller d'appeler le client pour l'informer du suivi de son dossier quelle que soit l'entité concernée, et si besoin, de le transférer à un spécialiste en Back office.

... à la réalité du terrain pour toutes les UAT...

Seulement voilà !

- L'activité des conseillers « volontaires » sera concentrée sur plus de situations complexes et surtout plus de relations potentiellement conflictuelles ! Or, l'accompagnement en matière de compétences, pierre angulaire du projet de pilote, n'a été abordé que bien trop sommairement.
- La Prévention des risques est traitée de façon extrêmement minimaliste, voire survolée.
- L'aspect « reconnaissance à terme » des volontaires n'a pas été présenté avant le lancement des pilotes, alors que les conseillers seront largement mis à contribution dans le cadre des boucles d'amélioration. Avec quel résultat ? Le sondage mené sur l'UAT Sud Est pendant la phase pilote par des soutiens, nous le dit, qui montre que **46% des CC Front, des soutiens et des managers ne souhaitent pas devenir ambassadeur d'ATD**

... sauf l'île de France !

La CFE-CGC a toujours encouragé les efforts consistant à réinternaliser les activités à valeur ajoutée, à l'image de ce que promeut ATD. Que penser dès lors de la décision de l'UAT IDF de ne pas participer à la phase pilote, créant par là même :

- un déséquilibre de l'édifice UAT tout entier,
- une différence de traitement des clients,
- une iniquité tant au regard des salariés et des parcours salariés notamment, que de la charge de travail.....

► Y-a-t-il eu un pilote... dans les pilotes ?

Un bilan en demi-teinte...

700 salariés environ seront concernés par le déploiement national du projet, et plus de 120 Conseillers « volontaires » issus de 4 UAT ont testé le projet. Le premier bilan issu des différents pilotes fait état d'une augmentation de 30% des Dérangements En Cours à traiter (DEC) qui, pour une majorité, constituent des dossiers délicats puisque non résolus par nos partenaires.

On soulage nos partenaires des réitérations les plus stressantes, tout en accroissant la « charge mentale » de nos conseillers qui subissent déjà de plein fouet la baisse chronique des effectifs.



... avec de nombreux abandons en cours de route.

Processus compliqués, informations qui ont du mal à remonter jusqu'au conseiller... Dans ces conditions, devoir rappeler un client pour lui dire que son dysfonctionnement n'a pas été résolu, s'avère particulièrement frustrant et générateur de stress.

Difficultés et tensions accrues, sans reconnaissance annoncée ? On comprend tous les abandons en phase pilote, et pour cause :

♦ **Organisation et processus : la simplification se fait trop attendre !**

Le projet s'appuie sur une forte collaboration entre les services. Mais comment traiter un dossier jusqu'au bout quand on n'a pas la possibilité d'avoir un contact direct avec les intervenants en charge de la résolution : UI, AGPRO, AD ou même de nos partenaires ?

Les appels vers les autres entités ne sont pas routés vers des fils prioritaires, et les conseillers doivent s'armer de patience face aux clients.

♦ **Remonter tous les problèmes pour les améliorer, soit...**

Mais là encore, la bonne volonté des conseillers se heurte à la lenteur des recherches de solutions et surtout à la priorité donnée à la digitalisation, au point que beaucoup en sont venus à douter de ses bénéfiques. SI inadaptés, fonctionnement en silos, manque d'effectif, dévalorisation de leur métiers ... finissent par avoir raison des plus motivés.

♦ **Tous les moyens, aux bons endroits, pour améliorer la satisfaction clients... Vraiment ?**

Quels flux ont réellement été traités sur chacune des UAT participant à ce pilote ? Quelles sont les (vraies) raisons qui ont, au final, fait renoncer l'UAT IdF à y participer ? Et la réitération sur les canaux digitaux (ex : traitement 1013+), pourquoi est-elle oubliée dans ce projet ?

▶ **Un accord... pour les apparences**

Le projet AT demain a reçu un avis négatif des élus dans quasiment toutes les instances où il a été présenté. D'ailleurs, un certain nombre de volontaires pour les phases pilotes ont été désignés d'office par leur hiérarchie.

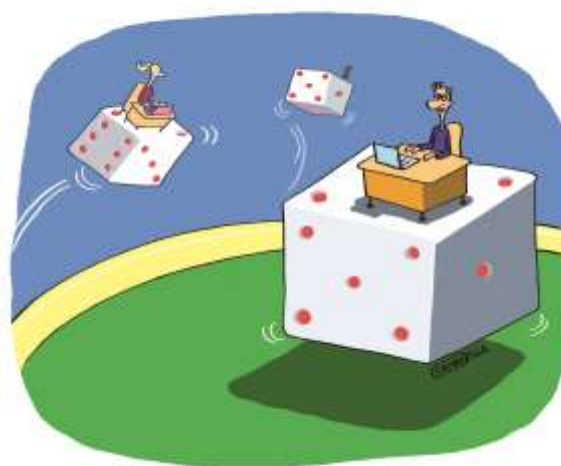
Face à cette opposition, la Direction a réuni fin mai toutes les Organisations Syndicales pour ouvrir une négociation visant à « récompenser les ambassadeurs d'AT Demain, conseillers front ayant participé à la phase pilote et qui continuent le projet en formant d'autres collègues ».

La CFE CGC a demandé que tous les acteurs soient intégrés à cette négociation : soutiens, formateurs, managers, comme ceux qui ont participé au pilote et fait le choix d'en sortir.

Pour autant, cette **négociation d'une prime « one shot », aux contours et critères mal définis**, pour acheter la paix sociale, ne fait que corroborer l'oubli constant de l'humain et de sa reconnaissance dans la conception des projets !

La CFE-CGC Orange revendique :

- ▶ Le maintien de nos emplois dans les Services Clients d'Orange, avec les moyens humains associés.
- ▶ Une meilleure répartition des flux avec nos partenaires.
- ▶ La transparence sur les enveloppes budgétaires utilisées.
- ▶ La présentation des modalités de mise en œuvre en UAT de l'accord sur la Reconnaissance des Compétences...



Pour la CFE-CGC, pas d'accord « chèque en blanc ! »

- Des conditions du pilote pas clairement établies dès le départ, (d'ailleurs la notion d'ambassadeurs de niveau 1 et 2 n'a vu le jour qu'après coup) !
- Quelle prime pour les alternants qui ont participé, quid des ambassadeurs « volontaires désignés » ?
- Un montant des primes proposées sans logique, et qui exclut les volontaires qui abandonnent, même à juste titre.
- Une durée d'application de l'accord sujette à interprétation : reconductible ? Combien de temps ?

La CFE-CGC Orange n'a pas signé cet accord qui aurait juste permis à Orange d'obtenir la caution des OS sur un projet mal ficelé, encore une fois sans les moyens de ses ambitions.

Et maintenant ?

Certains outils et processus ont évolué, (tickets Océane traités par couleurs de priorités, Assistance visuelle, formations, briefings, entraides, évolution des scripts etc.), mais nos conseillers clients UAT souffrent de ne pas être assez nombreux et toujours plus sollicités... sans être certains d'avoir une reconnaissance par leur hiérarchie. Pour la CFE-CGC, l'accord sur la Reconnaissance des Compétences (ARQC) doit absolument **valoriser le travail des ambassadeurs et de tous les conseillers impliqués, de façon pérenne.**



Vos correspondants

Faycel AZZABI – 06 73 05 48 58

George LLORET – 06 74 78 31 36



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org

abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

