

AT demain Où en est-on aujourd'hui ?

Septembre 2019 – IL – UAT

Avec le projet AT Demain (Assistance Technique de Demain), l'entreprise a souhaité s'attaquer au traitement de la réitération des appels, avec l'ambition de développer une relation de confiance dans la durée avec les clients, en leur épargnant tout motif de contact subi. Si l'intention d'Orange ainsi exprimée de faire progresser la satisfaction clients nous avait semblé louable, dans les faits la mise en musique du projet est plus contestable. Bilan après un an de déploiement.

► Dès le départ

Une phase pilote difficile ...

Les outils et processus mal adaptés évoluent lentement et avec peu d'accompagnement en matière de compétences sur le traitement des situations complexes (un conseiller client du front office devient l'unique interlocuteur pour tout client ayant appelé 3 fois ou plus en 7 jours), les conseillers ont essuyé les plâtres d'une phase mal préparée.

120 conseillers étaient « volontaires » sur 4 UAT avec des soutiens, formateurs et managers quelquefois dépassés par les manques d'anticipations sur des cas compliqués...

Dans un contexte où les effectifs fondent de 12% chaque année avec des départs en retraite et d'éventuelles mutations vers d'autres entités, des abandons en cours de route étaient inévitables.

Une demande d'expertise

L'UAT IDF, dont le CHSCT avait demandé une expertise du projet au cabinet AXIUM, avait refusé de participer au pilote, rejoignant la phase de déploiement en mars 2019.

42 préconisations !

Bien que l'expertise se soit plus concentrée sur les équipes du front office que sur les équipes EPAC, elle a en peu de temps remonté 42 préconisations qui mettent en lumière certaines failles du projet ayant des impacts sur les conseillers client.

La plupart de ces préconisations avaient déjà été faites par les élus CFE-CGC Orange.

Quelques exemples :

- **Préconisation n°1** : intégrer dans la formation et dans le suivi des conseillers la question de la **relation affective** avec le client, de l'implication émotionnelle, et de ses potentiels effets positifs et négatifs.
- **Préconisation n°8** : rappeler à l'encadrement et aux conseillers que l'adhésion et l'évolution vers **AT Demain n'est pas obligatoire**.
- **Préconisation n°11** : en cas du transfert total à terme des flux D1/D2 vers la sous-traitance, **proposer aux conseillers un panel de solutions** de reclassement plus large que le SU.
- ...

Une Direction sourde...

La Direction Client Grand Public a balayé d'un revers de main la plupart des préconisations faites par le cabinet AXIUM, justifiant que les cas auxquels elles se réfèrent ne sont pas prévus dans le projet et ne pourront donc se réaliser...

Argument inacceptable ! L'entreprise oublie un peu vite son obligation de moyens et de résultats s'agissant des conditions de travail des salariés.

Aujourd'hui bien que certains outils et processus aient évolué, (tickets Océane traités par couleurs de priorités, assistance visuelle, formations, briefings, entraides, évolution des scripts etc.), nos conseillers clients UAT, tout habitués qu'ils soient à utiliser des stratégies de contournement, souffrent d'être moins nombreux et plus sollicités dans leur charge mentale, sans être certains d'obtenir la reconnaissance de leur hiérarchie.



► Et aujourd'hui

Digitaliser, un pis-aller ?

Lorsque le temps d'attente est trop long pour avoir un Conseiller client, le Serveur Vocal Interactif du 3900 permet aujourd'hui au client réitérant de **prendre directement rendez-vous pour être rappelé à une heure programmée**.

Un mieux pour le conseiller, certes, car cela lui permet de préparer le dossier et donc d'être moins stressé avant d'appeler, mais quid du client qui ne peut attendre et ne trouve pas de rendez-vous possible avant 24H par exemple ?

Les flux d'appel en UAT

La majorité des flux d'appel RD1 et RD2 (1^{er} et second appel) étant redirigés vers nos partenaires, il est maintenant prévu de faire évoluer le RD3+ en « 3^{ème} appel sur **14 jours** », et plus tard sur **30 jours**, pour augmenter le périmètre du flux vers nos conseillers clients.

Plus d'appels compliqués aux UAT, qui, **sans assurance de plus de reconnaissance** se voient délestées des flux plus simples à traiter, confiés à nos partenaires ...

Et nos experts ?

La Script Factory fragilisée...

Le service d'experts national qui crée les scripts pour guider les conseillers à répondre à tous types d'appels SAV pâtit du nombre réduit de ses effectifs et des fiches métiers d'ARCQ. La fiche proposée aux administrateurs est celle de « Gestionnaire Client et Réseau » en C et D, alors que l'équipe est composée de D et Dbis, cherchez l'erreur !

Ce plafonnement à un niveau D ne permet donc pas d'évolution sauf à changer de métier. Idem pour les concepteurs qui ne sont plus que sur un seul niveau Dbis ...

Une requête a été remontée à la commission de suivi nationale ARCQ pour parler de ce problème, et la réponse a été la même qu'en local : « les administrateurs ne font pas d'administration complexe » sans que l'on nous explique ce qu'est « l'administration complexe ». Là aussi, cherchez l'erreur !

La CFE-CGC Orange condamne ce nouveau référentiel métier qui démotive les équipes. ARCQ ne doit pas être le prétexte à la mise en œuvre d'une nouvelle politique de mobilités plus ou moins obligées.

Cellules C3P

Les Experts C3P qui supervisent et gèrent les flux sont aussi moins nombreux. La mise en place des Centres d'Appel Virtuel (CAV) qui automatisent la gestion des flux et des équipes les interroge sur leur avenir dans ce service.

La CFE-CGC demande que des réponses soient apportées pour lever leurs inquiétudes.

Les experts EPAC

Puisque nos conseillers du front office ont la responsabilité du dossier client de bout en bout, ils absorbent une grande partie des flux de réitération en ayant. Les équipes EPAC (Experts en Processus et Accompagnement Client), moins sollicitées, ont vu leurs expertises réaffectées sur deux missions :

- Réaliser un diagnostic approfondi des cas complexes,
- Aiguiller les escalades Dalember.

Un peu de positif, donc. Les EPAC moins nombreux, mais bientôt tous formés pour uniformiser leurs spécialités et compétences, verront leur travail optimisé.

Le Pôle Expertise Client (PEC)

Les pôles/cellules expertise client qui regroupent le Service Commercial SCO (PECC) et technique-UAT (PECT) ou UI (CEC) auront un nouvel outil qui devrait permettre que soit partagé par toutes les entités un vocabulaire plus simple, et moins technique. En revanche **sera-t-il réellement plus efficace, et fera-il mieux redescendre les informations aux conseillers clients ? Nous surveillons !**

Des Soutiens en « HLM »

Une **Hot Line Mutualisée** a été mise en place avec des soutiens de toutes les UAT (16 pour le moment) qui se relayent pour aider les conseillers télétravailleurs ou ceux qui n'auraient pas de soutien à proximité. L'idée semble bonne mais **à condition de ne pas retirer à termes les soutiens sur les plateaux. Nous restons vigilants !**



**Vous aussi, vous voulez faire bouger les lignes ?
Rejoignez-nous !**

Flashez ce code et candidatez sur nos listes !

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.
- ▶▶ Une meilleure mise en œuvre de l'accord sur la Reconnaissance des Compétences.

Vos experts UAT

UAT IDF Faycel AZZABI - 06 71 74 22 98

UAT SE Georges LLORET - 06 74 78 31 36

UAT SE Philippe PARRENIN - 06 08 50 52 30

6



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC

