

Échange avec la direction de l'USC Un bilan riche mais aussi des questions !

Suite à la réunion d'échange et d'information réunissant les organisations syndicales, vos représentants CFDT vous proposent leur retour et analyse :

Bilan Part Variable Commerciale pour l'année 2024

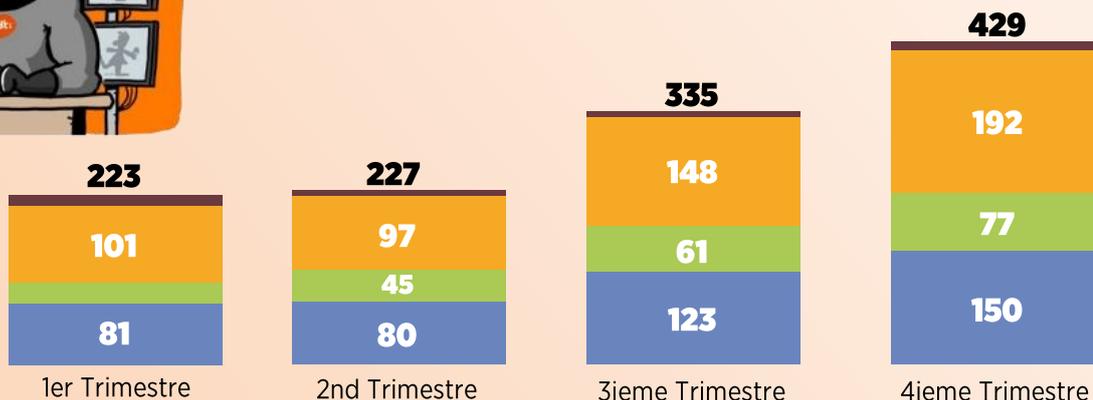
Tout d'abord ce bilan met en lumière les difficultés que vous avez vécues en début d'année 2024 (CF. Vevi*#2 et #3) Rappelez-vous, les problématiques factures avaient sérieusement impacté vos gains PVC**. La Cfdt avait interpellé la direction à plusieurs reprises à ce sujet en lui demandant des actions fortes.

C'est ainsi qu'un réajustement de la typologie des appels a été réalisé en augmentant le nombre de clients prospect et ce afin de protéger votre pouvoir d'achat, mais aussi votre santé.



L'évolution moyenne des gains en 2024 par CC en €

- Ajustement (changement de flux)
- Gain Satisfaction, Accompagnement, Multicanalité (SAM)
- Gain Offres Prioritaires Collectives (OPC)
- Gain Valorisation Individuelle Pérenne = Valo (VIP)



Et maintenant, quelle est la tendance 2025 suite à la modification structurelle de la PVC ?

Il est encore tôt pour faire une lère analyse mais cela semble plutôt positif, environ 90% d'entre vous ont bénéficié d'un ajustement lié à la cette nouvelle progressivité des OPC.

Comptez sur vos représentants Cfdt pour rester vigilant sur ce sujet que l'on sait primordial pour vous !

*Vevi = Vos Elus Vous Informent

**PVC = Part Variable commerciale



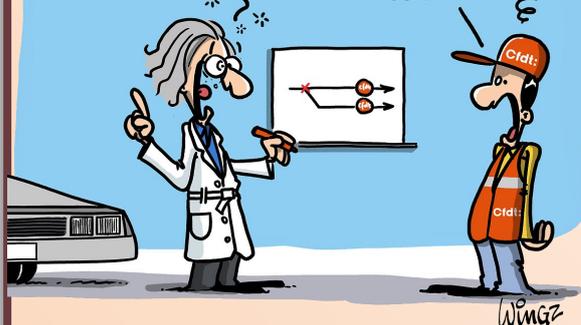
Défis du Service Client 2025

Orange souhaite faire vivre une expérience encore plus forte à l'ensemble de nos clients, et cela passe par deux axes appelés expérience zéro effort (offrir une expérience simple, fluide et sans efforts) et expérience différenciante (être reconnu pour notre empreinte relationnelle autrement dit créer des moments mémorables). Pour atteindre cet objectif ambitieux, Orange propose de relever 8 défis, dont deux vont particulièrement influencer sur votre quotidien.

CONSTRUIRE LA CFDT DE DEMAIN

EN CHANGEANT LES
CHOSSES DANS LE PRÉSENT,
NOUS CRÉONS UN NOUVEAU
FUTUR, MARTY!

MON PRÉNOM
C'EST ALAIN...



Défi 2 : faire vivre des moment mémorables a nos clients

Un des leviers serait l'utilisation de Speech Analytics :

Nouvel outil d'écoute des appels. 80% des ces appels seront enregistrés de façon aléatoire, sans indicateur d'enregistrement pour vous. Cet outil aura pour but d'analyser vos échanges avec les clients.

La CFDT ne remet pas en cause l'IA tant qu'elle est bien encadrée et l'ensemble des représentants CFDT en USC sont mobilisés et vigilants quand à l'utilisation d'un tel outil.

Défi 8 : Déployer une IA au service de tous les conseillers et clients

Basic dopé a l'IA pourquoi pas ! Une des pistes est l'assistance du conseiller à travers l'IA qui irait chercher les informations à sa place lors d'un simple échange écrit avec elle.

Notre directeur nous à laissé entendre qu'en tant que patron de l'USC il était seulement le patron des femmes et des hommes. Et que l'objectif et de faire de l'IA leur compagnon et non pas leur remplaçant !

La CFDT reste donc attentive quand à l'utilisation de tels outils.

Car si l'IA est une intelligence, autant qu'elle soit utilisée intelligemment. Nous veillerons à ce que l'encadrement autour de l'IA se fasse dans de bonnes conditions lors des transformations à venir.

**Défendre vos droits: une nécessité,
vous accompagner: notre volonté.**



Vos représentants CFDT :



Delphine Fantou



Véronique Derubieux



Marc Arricau



Mounia Spiteri



Stéphane Cors



Sandrine Verhnes



Laurent Lambert



Suivez-nous
sur les réseaux !