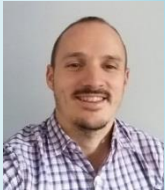




CE du 27 juin 2019



Jérôme Dulion



Pascale Ragimbeau



Nathalie Didier Pawlak



Sandrine Mavéraud



Véronique Menvielle

En préambule, le Directeur régional a annoncé la signature de la convention tripartite dans le courant de la semaine prochaine. Nous devrions avoir le plan stratégique très rapidement.

Rénovation de l'accueil téléphonique entreprise : ce projet s'inscrit dans le **Programme Réseau 2020**. [lien vers l'article succinct' de l'intranet](#)

En agence :

- Sur les lignes directes, les CDE traitent l'ensemble des appels des entreprises
- Tous les appels de la file 1 recrutement sont orientés vers les CDE
- Sous couvert des DT/DTD, les ELD peuvent solliciter la mutualisation ponctuelle.

En plateforme :

- Traitement des autres appels 3995
- Renforcement de l'activité appui des CDE sur les activités ne relevant pas de la personnalisation de la relation de service (ex : campagne de phoning)

La phase test en IDF et NAQ a conduit à

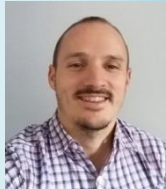
- l'amélioration du bandeau d'accueil 3995 mais avec la nécessité de prévoir un temps d'appropriation par les CDE,
- à une meilleure ergonomie du bandeau supervision,
- à la création d'une file 3995/AE. Ce test a conduit à une diminution des fiches Escalade,
- à la prise en charge par PES des appels recouvrement CSP et études mandataires
- Et à un impact positif sur les taux de la performance.

La région Occitanie fait le choix :

- d'un déploiement le 12 septembre 2019
- de l'externalisation de la file 2 « AE » à un prestataire
- du maintien des horaires d'ouverture des agences et des plages d'accueil téléphonique dans le respect des accords OATT actuels.

Nous ne pouvons qu'acter la diminution déjà engagée des effectifs des plateformes mais nous nous interrogeons fortement sur :

- *la capacité des équipes CDE à absorber cette nouvelle charge compte tenu de la petite taille de certaines équipes et/ou du gros volume d'appels*
- *la date de déploiement du projet aux ELD : août et aux équipes : début septembre*
- *le recours à un marché de sous-traitance pour la file AE*



Jérôme Dulion



Pascale Ragimbeau



Nathalie Didier Pawlak



Sandrine Mavéraud



Véronique Menvielle

- *le devenir des chargés d'accueil et d'information au regard des évolutions du 39-95 et du 39-49*
- *l'évolution de la fiche d'activité des chargés d'accueil et d'information*
- *l'impact sur les CDE avec l'annonce en parallèle d'une nouvelle offre de service*
- *l'absence d'information officielle sur la disparition de l'agence de production Ovalie.*

Réponses du Directeur régional :

Charge et soutenabilité du projet : la prise en charge directe par l'équipe CDE de l'entreprise peut raccourcir et/ou diminuer les appels → cf tests en IDF et NAQ

Sous-traitance de l'aide à la complétude de l'AE : cette activité disparaîtra avec l'arrivée de la DSN. Le prestataire retenu est Webhelp (marché national sans déclinaison du cout local).

RH : La transformation des plateformes est engagée depuis plusieurs mois. Sur les sites, un rééquilibrage des équipes est initié (OPERA est attendu pour juillet) et la mutualisation sera activée au niveau DT/DTD.

Attention, la CFE CGC rappelle qu'OPERA 2 ne traduit que les offres réellement saisies et ne prend que partiellement la charge des CDE ; il ne permettra pas de traduire les ressources nécessaires.

La vocation d'OPERA 2 est d'aider au rééquilibrage entre dominantes.