

Bouygues Telecom

Livre Blanc DCI

Outils

Activités

Formations

Outils

1. Avoir une assistance technique joignable lors d'une journée de TTV

- Nos Reqs/Pilotage ne sont pas des experts en micro-informatique ni des spécialistes du fonctionnement des outils DCI
- Assistance en cas de difficulté/impossibilité de connexion

2. Amélioration de l'outil de pose de congés GDT

- Simplicité de pose et visibilité immédiate, trop de fichiers Excell "polluent" l'administration des congés

3. Accès au compteur DAAR de façon hebdomadaire

- Visibilité et transparence sur le temps effectif de travail

4. Mise en place d'un outil de supervision des principaux KPI au quotidien pour tous les CDC

- Bénéficier de son tableau de bord synthétique, être moteur pour proposer des actions améliorant les performances

Activités

- 1. Retour à une heure de tache asynchrone par jour sur créneau dédié (traitement courrier/Mail/Chat/Suivi de dossier...etc)**
 - Couper rythme/Traiter du client autre que PA (rester opérationnel à 100%)
- 2. Journée d'équipe mensuelle planifiée avec pause déjeuner commune et réunion d'équipe**
 - Instaurer une meilleure dynamique d'équipe pour l'entraide et le partage de bonnes pratiques
- 3. Présence managériale et dimensionnement : 1 REQ pour 15 CDC max + 1 Support**
 - Améliorer les conditions d'animation et les accompagnements personnalisés
- 4. Réintégration des Supports en équipe**
 - Les managers ont besoin d'un binôme sur lequel s'appuyer pour le suivi des collaborateurs, faire des plans d'actions et ainsi faire progresser l'équipe. Ils sont les mieux placés pour avoir une équipe autonome.
 - Les supports ont un rôle de porteur d'alerte en cas de dysfonctionnement
 - Renforcement de la cohésion d'équipe via un échange faciliter entre conseillers/support/manager
- 5. Pouvoir positionner la journée de 5h en matinée et/ou soirée via easyclock**
 - Difficulté d'anticiper à 4 mois sur pose GDT (définitif sur tous le quadrimestre)
- 6. Capacité à organiser des moments conviviaux d'équipe (temps + budget)**
 - Avoir des temps animations, ou laisser le temps de réunion d'équipe qui n'est pas de trop à date (1H tous les 15j)
 - Allouer budget pour moment fun/ludique
- 7. Complémentarité DCI/DCE : objectif et stratégie Relation client**
 - Redonner du sens sur mission sur chacune des parties prenantes
 - Expliquer sens et actions associées aux managers
 - Richesse de l'interne = actes à valeurs et cas complexes

Formation/Employabilité

- 1. Formation TEAMS Spé pour connaître toutes les possibilités et renforcer son utilisation**
 - Outils très complet mais mal appréhender, permettrait de devenir l'outil d'Animation Unique
- 2. Formations et ajustements métiers:**
 - Bien choisir le choix du e-learning ou présentiel (ex: Posture Relationnelle en elarning et atelier tout l'été pour « digestion »)
 - Si besoin de présentiel: STOP à l'utilisation du temps de réunion d'équipe (temps pour équipe et manager 1X tous les 15j) pour redescendre les ajustement métiers (ex 2022: nouvelles offres/Repricing/Code client...etc.) Donner de temps Développement métier.
- 3. Employabilité avec plus de missions en province**
 - Projection et fidélisation des Collaborateurs.
 - Favoriser politique sociale évolution 3/6/9 ans.
- 4. Favoriser les passerelles métiers:**
 - Fidélisation collaborateurs
 - Employabilité/ Reconnaissance ancienneté
- 5. ZOOM EQUIPE DIGITALE**
 - Revaloriser le fixe de l'activité et la considérer comme un métier à part entière. Ne pas parler de « mission » pour les activités d'expertise
 - Mettre en place une formation certifiante pour le métier entraîneur de Bots

NOS REVENDICATIONS SPÉCIFIQUES DCI CENTRES D'APPELS

1. Mise en place du format 37 heures pour les CDC, au choix (pour les 35h et 39h) et à l'embauche (rythme de travail/Fidéliser/homogénéiser les contrats) modalités iso Commerciaux VAD PME et vendeurs boutique recrutés en 37h.
2. 2 jours de TTV pour tous à la DCI + Choix du jour à concilier avec une journée équipe
3. Ouvrir la bourse d'échange le plus largement possible au sein d'une même activité Tech et Co et synchroniser la Bourse d'échange entre 35h et 39h pour éviter de passer par un responsable d'équipe
4. Bonus Equitable (redonner du sens/Rééquilibrer) sur la base du 100% de chacun des segments (cf annexe jointe sur les 3 segments) Avec 1 PAC GESTE et 1 PAC ventes pour tous (Motiver/responsabiliser autant sur la qualité que sur la création de valeurs) comme pour DIAMANT Rétention = PAC ventes + PAC Geste rétention// Saphir multi appelant = PAC ventes + PAC OCR (rappel client dans les 7j)// IMPAYE = PAC Ventes + PAC Recouvrement
5. Forfait CDC mission (digital, qualité, RSO, DEX, SATCLI...) à 150€ garantis mensuel vs 75€ (au prorata des jours missions) afin de ne pas être dans le symbolique mais dans la valorisation des compétences mobilisées et d'un état d'esprit constructif récompensé. (avant moyennisation des 6 mois précédents si pas de PA, la 30% de PA max selon les missions)
6. Forfait fin de mission REQ et CDC 150€ pour valoriser l'investissement dans la mission menée avec sérieux et qualité (évaluation commune manager et acteurs mission qualité, DEX, DIF, Pole SATCLI....Etc.)
7. Filière métier: Pour les CDC support, Assistante d'activité, et Conseillers Experts : instaurer le statut « agent de maîtrise » dans les perspectives d'évolution, pour continuer de fidéliser ces collaborateurs (accompagnement coach formateur, pole entrainement, expert et référent métier au cœur des équipes) et leur éviter le blocage « valeur marché » en RDR, et ainsi les fidéliser.
8. Employabilité/Carrière: instaurer de nouveaux les formations certifiantes pour tous les collaborateurs (avec participation CPF, comme en 2016/2017 VAE licence pour Manager et BAC + 2 CO pour Etam expert)
 - D'un point de vue opérationnel la CFTC a rédigé un « livre blanc » concernant la DCI que nous souhaitons présenter en complément de la plateforme constituée pour cette NAO