

Service Clients ! Evolution ou Révolution ?

Janvier 2021 – IL – DO GO

Nous entrons dorénavant dans le vif au sujet du projet d'évolution des Services Clients Grand Public (SCO Ouest, SCO Normandie Centre et UAT Ouest) de la DO Grand Ouest. C'est un peu à une adaptation « d'un Fauteuil pour deux » à laquelle on assiste ainsi qu'à celle « des Spécialistes »...sauf que c'est seulement d'un fauteuil pour trois dont dispose le futur CODIR de l'Unité Services Clients de la DO GO !

► Enjeux et mobilisation

Rarement Orange France aura pris un tel luxe de précautions pour parvenir à mettre en place un projet somme toute facile d'accès en terme de compréhension des enjeux ! La politique de l'emploi menée par Orange depuis plus de 20 ans a conduit à la catastrophe que l'on sait, que l'on dénonce mais qui perdure. La CFE-CGC Orange a récemment évoqué le pied du mur pour décrire l'urgence qu'avait Orange France à prendre des décisions quant à sa Relation Client interne devenue moribonde.

Que ce soit au niveau du Comité Social et Economique Central (CSEC) mobilisé dès mi-octobre 2020, du Comité Social Economique d'Etablissement (CSEE) de la DO GO fin octobre, des Commissions Santé Sécurité et Conditions de Travail de la Relation Client locale et nationale, des calls salariés, des focus managers, des kits de communication, des Groupes Pluridisciplinaires de Prévention, des Etudes des Impacts Humains-Travail, un temps long et confortable avant l'installation de la future USC ... tout semblait gage de sérénité, et à tous les étages.

Les quatre piliers, sur lesquels repose le projet, devaient également apporter une vraie assise au dossier global. Mais voilà, alors même que depuis fort longtemps l'ensemble des métiers exercés requiert *a minima* une vraie expertise, créer une nouvelle filière métier dite « de spécialistes » pour assurer la prise en charge des clients les plus sensibles, a semé le trouble.

► De l'enthousiasme vers ...

L'enthousiasme débordant des uns alimente dorénavant un scepticisme croissant chez les autres.

L'agenda social n'est pas en reste ! Le CSEC ayant diligenté une expertise, l'avis attendu en décembre dernier a été reporté en janvier et, sans surprise, cet avis est unanimement négatif voire hostile.

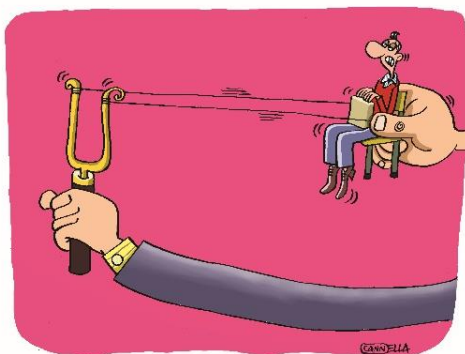
Aujourd'hui le dissensus est profond, même chez les salariés pas ou très peu concernés par le projet. Il n'est qu'à observer les commentaires nombreux en marge d'une simple conférence téléphonique sur le sujet pour s'en convaincre. Le trouble engendre actuellement une défiance voire une opposition et le projet semble se dérober au fur et à mesure du franchissement des étapes le jalonnant.



Le pilier spécialistes est tellement alambiqué qu'il met le projet tout entier en péril. Les salariés sont véritablement en attente, non plus de communications, ni d'informations, mais de réponses précises aux nombreuses questions suscitées par le trouble évoqué précédemment !

Plus on apprend plus on ne sait rien des activités qui relèveront finalement des spécialités, des sites primaires ou secondaires qui hébergeront ces activités, du planning de mise en place des départements spécifiques, des fiches de poste, des recrutements, de la formation, de la reconnaissance...

Plus grave : face à la pugnacité des salariés éberlués par ce halo d'incertitudes, la Direction élude, tergiverse, s'agace même !



Et les managers....

Alors que les managers opérationnels ploient déjà sous le poids du quotidien, les perspectives du management à distance, du co-management, du millefeuille des accords locaux à faire cohabiter, du « run » très pesant, des nouveaux outils imposés (My Job) sont autant d'obstacles à la mise en place de l'USC DO GO !

De manière assez générale, l'encadrement est dans un relatif inconfort tant il se pose les mêmes questions que l'ensemble des salariés. Sans pour autant engendrer des tensions, l'incompréhension domine aujourd'hui et n'est vraiment pas propice à la sérénité.

Les sources d'information abondent cependant en provenance de la Direction mais également des différentes instances paritaires mobilisées sur ce projet. Il nous est bien sûr impossible de synthétiser dans ce flash un si volumineux dossier. N'hésitez donc pas à solliciter les représentants de la CFE-CGC Orange de la DO GO afin d'obtenir les éléments dont vous auriez besoin afin d'éclairer votre propre réflexion !

Le CSEE de janvier sera une nouvelle étape qui risque fort de marquer un tournant dans ce dossier. Outre les instances nationales qui exigent plus de transparence et de perspective, notre CSSCT RC locale demande officiellement le report de l'avis qui était attendu pour mars 2021...

Nous vous donnons rendez-vous très prochainement dans le cadre de cette publication.



Vos correspondants

Eric Picot	06 74 90 95 68
Eddy Jégou	06 31 14 33 85
Marie-Françoise Langlois	06 08 23 15 91
Vincent Urvoy	07 72 32 36 28

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

