



## Quand la fusion UAT / SCO part en vrille



La fusion des unités UAT / SCO est une nouvelle réorganisation qui concerne 5 508 salariés au niveau national, 1072 en zone DOGSE, prévoit de s'étaler jusqu'en 2023, se place dans la perspective d'une « digitalisation et automatisation » soit une évolution potentiellement marquée du contenu des métiers, de la charge de travail, et des outils. Encore une transformation qui a été élaborée à la va-vite, sans concertation des représentants du personnel, ni mise en place de groupes de travail incluant l'ensemble des salariés (CODIR, Managers et Conseillers). Cela aurait permis la création d'un projet plus abouti.

### Quels sont les objectifs de l'entreprise?

- ✓ **Objectif économique** : Le Président Stéphane Richard dans son plan Engage2025 s'est donné pour objectif de faire une économie d'un milliard d'ici 2023 cela passe forcément par la réduction de la masse salariale c'est d'ailleurs le premier levier de réduction. Les départs ne sont pas remplacés, ils sont même incités. Les élus de la CFE-GCC Orange sont stupéfaits sur le fait que notre entreprise prenne en exemple les schémas de fonctionnement de sociétés comme Amazon. Ces entreprises privilégient la rentabilité, le profit, la performance au détriment des conditions de travail de leurs employés.
 

Toujours dans la même dynamique de rentabilité, l'entreprise Orange remplace l'humain par l'intelligence artificielle dans le process vente. Déjà l'entreprise a externalisé les appels qu'on peut appeler porteurs (création de ligne, ouverture de lignes etc) car un appel coûte en France en moyenne 12€ un appel reçu à Casablanca 3€. Et elle pousse encore plus loin en introduisant l'Intelligence Artificielle dans la relation clients. Djingo et ses amis ne sont pas soumis à la PVV donc c'est tout bénéf pour l'entreprise.
- ✓ **Objectif performance** : L'entreprise souhaite que les clients attendent maximum 3 minutes. Si aucun conseiller n'a pu répondre le client peut être rappelé dès qu'un conseiller se libère. Quid du Wrap Up ? Le rôle des managers a perdu de son sens, ils sont contraints et forcés de faire la chasse aux salariés en wrap up. Voilà où on est au SCO en 2020 !!
 

Le seul fil conducteur de la Direction est la QS !! au détriment de la qualité de vie au travail. Les managers subissent la pression sur cet item, la transmettent sur les conseillers.

En fusionnant les services, la Direction pourra ainsi uniformiser sa stratégie de maîtrise de la performance et le flicage des salariés aura de beau jour devant lui.
- ✓ **Objectif social** : la fusion va entraîner des doublons sur bon nombre de postes notamment au CODIR. Au travers de cette profonde transformation de la relation clients, l'entreprise en oublie l'humain. Une prise de conscience de la Direction sur les Risques Psycho Sociaux engendrés est urgente, tous les indicateurs sont au vert pour une crise sociale. Les élus de la CFE-CGC Orange ont alerté la Direction sur la santé mentale des salariés, déjà affectés par cette longue période de confinement.

# La CFE-CGC Orange

- ✓ a pour ADN la défense de l'emploi, les conditions de travail des salariés, le pouvoir d'achat... Elle demande expressément l'ouverture de négociations auprès de la Direction DOGSE.
- ✓ revendique plus de postes de spécialistes, plus de possibilités d'y accéder et la garantie d'avoir au minimum la moitié des effectifs en Dbis notamment pour les conseillers UAT Help Me et PECC.
- ✓ exige que la Direction DOGSE accompagne les membres du CODIR comme tout autre salarié, grâce à l'ouverture spécifique des bassins d'emploi de la DGP et de DTSI afin qu'ils puissent s'épanouir professionnellement.
- ✓ condamne la dégradation des conditions de travail des salariés et alerte la Direction sur la montée des Risques Psycho Sociaux. La CFE-CGC Orange demande la ré internalisation des appels porteurs.

## La CFE – CGC Orange demande

- ✓ une sécurisation de tous les éléments de rémunération PVC ; PVM, augmentation, promotion en cours... pendant et après le déploiement du projet.
- ✓ un sondage auprès des salariés pour qu'ils puissent s'exprimer sur leurs ressentis face à cette fusion. Qu'une analyse soit faite par l'équipe pluridisciplinaire avec des préconisations.
- ✓ que la Direction s'engage à mesurer et analyser les RPS afin de mettre en place des actions qui permettent aux salariés de limiter au maximum le stress émotionnel que cette fusion engendrait : à savoir groupes de parole, possibilité d'échanger plus régulièrement avec le manager et les médecins du travail, bilan psycho médical de cette fusion à 6 mois en collaboration avec l'équipe pluridisciplinaire.

Retrouvez toute la communication de la CFE-CGC Orange sur notre site <https://www.cfecgc-orange.org/relation-client/>

Retrouvez tract et les publications de votre établissement : [CFE-CGC DO Sud Est](#)



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

