

# MAPS, le chamboule-tout continue...

Octobre 2018 – IL – PRO-PME

Maps, [porte sur une réflexion globale du modèle opérationnel Pro-PME](#). Le cabinet de consultants à l'origine de ce projet promeut une refonte totale des deux unités fondée sur quatre leviers, la fusion des directions de marchés, une nouvelle segmentation, un nouveau modèle de vente et un nouveau modèle de service.

Ces 4 leviers doivent permettre « de conserver notre position de leader sur le marché Pro-PME tout en améliorant la satisfaction client et salariés de façon pérenne ».

**Une satisfaction clients et salariés améliorée... Vraiment ?**

## ► Postulats et conjectures... toujours au détriment de l'humain

### De quelques hypothèses...

En 2020, le flux d'appels du 3901 passerait de 3.6 millions (donnée 2017) à 2.4 millions, **soit une baisse des flux de 32%** et parallèlement, les actes digitaux évolueraient de 2.3 millions en 2017 à 5 millions en 2020.

En conséquence, les départs de l'entreprise qui s'élèveraient à 23% des effectifs en ETP (équivalent temps plein) tomberaient à pic !

### ... au y'a qu'à, faut qu'on !

Pour la Direction et ses consultants, si nous augmentons le « once and done », entendez par là le traitement immédiat et avec succès d'une réclamation ou d'une demande lors du premier appel, nous garantirons un bon niveau de satisfaction et par voie de conséquence une baisse des actes de gestion en Back Office, même si cela rallongerait la DMT (Durée Moyenne de Traitement) au 3901.

Ajoutez à cela une bonne dose de sous-traitance et vous obtiendrez la baisse drastique attendue des coûts de gestion par appel.

**Sans que rien ne soit évalué quant aux impacts sur les conditions de travail des salariés ni sur les pertes d'emploi en région ! Employeur digital et humain ?**

## ► La nouvelle Direction du Service

Depuis début juillet, les services du Back Office (RECOU, ADCP, SOS Client et RECLA), ont été réorganisés pour ne former qu'une seule direction par zone, appelée la **Direction du Service**.

Le jeu des chaises musicales avait débuté au sein de l'Etat-Major, il se poursuit au sein du « middle management »...

Dans les multilatérales et certains CHSCT, on nous avait présenté le projet (encore dans l'œuf dixit la Direction) comme n'ayant pour but que de « développer le partage entre tous les acteurs qui composent ce service, améliorer notre efficacité et participer au déploiement de l'expérience client ».

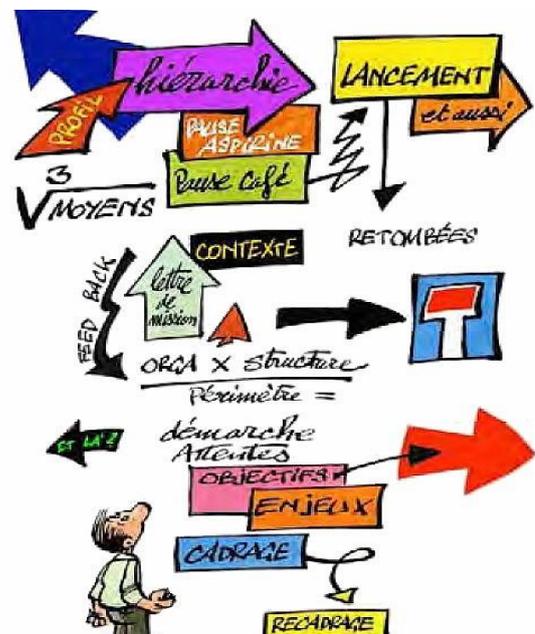
### Que l'on nous caresse dans le sens du poil...

en jouant sur la corde sensible de notre fierté d'appartenance, notre engagement, notre agilité et nos compétences à partager, et en occultant tout ce qui pourrait ternir l'image d'un dialogue social de qualité...

### ... ne nous rend pas dupe !

Ainsi, toujours pas de vision concrète sur le devenir des petits sites, par exemple, ceux qui dans MAPS, aux seuls critères d'un nombre d'ETP trop faible, du transfert ou de la disparition des activités, sont appelés à disparaître...

Quant à la répétition quasiment à chaque page d'un fier macaron « Client Inside », (à croire qu'aujourd'hui, le client n'est pas notre priorité), elle ne fait que révéler de façon flagrante l'absence d'un autre emblème, tout aussi important et pour autant toujours pas créé, « Employee Inside ».



### Enfin, on aurait aimé dire une fois n'est pas coutume !

Mais comme pour les dossiers de la PVC des Flux Porteurs, de la mutualisation des flux froids puis chauds, des nouvelles applications SI, ce projet pour une nouvelle Direction du service est venu tout droit de celui qui ne nous a jamais été présenté dans sa globalité, ni dans les détails : le fameux MAPS !

## ► L'impact sur les activités BO

- ♦ **Création d'une cellule dédiée RECLA/SOS Client** qui aura pour mission de gérer l'insatisfaction client en réactif. Les conseillers devront pouvoir gérer des cas de suivi de commande complexe, des dossiers SOS et des réclamations complexes. En 2020, les conseillers seront tous poly-compétents, ou ne seront pas.
- ♦ **L'activité de recouvrement « ordinaire » est totalement sous traitée.** Dans nos murs, il ne restera que des experts recouvrement niveau 2 qui auront à traiter la prévention, le crédit management, les collectivités locales et la gestion des copropriétés.
- ♦ Pour l'activité **ADCP/Appui à chaud**, le but est de pouvoir traiter en réactif et en une fois la demande du client. Plusieurs possibilités pour le conseiller du 3901 concernant l'appui à chaud suivi de commande :
  - la première, dite « la boucle apprenante » consiste à apporter un soutien aux conseillers Front pour définir les actions nécessaires en direct ;
  - la deuxième, appelée « appui à chaud », est une prise en charge des actions qui ne sont pas à la main du conseiller Front et une réponse immédiate au client.
- ♦ Et enfin, « **la prise en charge à froid** » consiste à proposer un rdv au client pour un traitement à froid de la demande.

### Une nouvelle Direction réfléchie de longue date... en toute opacité !

Cette création était déjà pensée, écrite et organisée depuis des mois, nous le savons ! Et que l'on nous répète à l'envi qu'aux travers de groupes de travail ou de différents pilotes, ce sont bien les salariés qui dessinent leur avenir, relève de l'hypocrisie la plus pure.

Si, pour la Direction, il n'y a de co-construction de projet que celle où les salariés vont exactement dans son sens, là n'est pas notre définition du terme. Dont acte. Nous continuerons toujours d'œuvrer pour une vraie transparence et la prise en compte effective des réalités du travail de chacun.

## Nouvelle carte de France PRO-PME ou plutôt IPME... Peut-être celle des futures DO !



## ► ARCQ, à la peine...

Le déploiement de cet accord met plus de temps que prévu alors que, selon les périmètres, l'adhésion et l'accompagnement RH et managérial sont plus ou moins au rendez-vous ; le périmètre AE, en particulier, semble nettement moins mobilisé par ce sujet.

Pour autant, les Directions des différents périmètres poursuivent la mise à jour du référentiel des métiers (en diminuant leur nombre), étape indispensable au déploiement de cet accord structurant pour l'avenir.

Pour rappel, chaque salarié qui considère que sa situation relève d'un sous-positionnement avéré (décalage entre le niveau de classification de son poste et les missions exercées) a dorénavant la possibilité de présenter une demande d'examen de son cas et un recours.

La CFE-CGC continue de veiller à ce que cet accord soit appliqué dans [l'esprit de sa signature](#) et que le budget dédié n'altère pas la mesure collective de la négociation annuelle sur les salaires.

## La CFE-CGC Orange revendique

- Des réponses claires de la Direction aux questions posées par la CFE-CGC au CCUES de juin.
- Que le projet MAPS soit présenté dans sa globalité et ses détails aux représentants du personnel afin que nous puissions avoir une projection réelle des futures réorganisations pour chaque activité et chaque métier.
- Que les nouvelles compétences et nouveaux métiers liés à la refonte des unités PRO-PME apparaissent dans le nouveau référentiel métier afin de repositionner les salariés impactés.



### Vos correspondants

Martial Lageon – 06 86 13 62 61  
Catherine Juncarol – 06 83 87 85 32  
Sébastien Muller – 06 76 73 09 26  
Nathalie Arreghini – 06 81 82 04 72

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

[www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)  
abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](http://bit.ly/abtCFE-CGC)  
tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](http://bit.ly/annuaireCFECCG)

