

# SCOSE un jour, SCOSE toujours.

Juin 2019 DO Sud Est

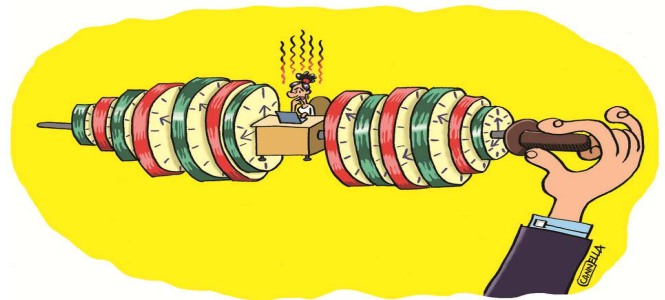
Les 6 et 7 Juin, le CHSCT s'est réuni pour aborder plusieurs points notamment « **SCOSE Demain : Être Ensemble** », l'évolution de la cellule « **Orange et Vous** », le **rapport 2018 des médecins du travail**.

## 1. SCOSE Demain « ETRE ENSEMBLE »

L'objectif de SCOSE demain est de recréer de la dynamique sur l'ensemble de nos plateaux dans l'objectif de faire évoluer l'animation et l'accompagnement, renforcer le partenariat formateurs, managers et conseillers pour optimiser la montée en compétences, faciliter les échanges, les partages de bonnes pratiques, stimuler la vie d'équipe grâce à des journées sur site en commun, favoriser le bien-être au travail, mais encore être dans les meilleures conditions pour bénéficier des avantages d'ARCQ et accompagner au mieux les évolutions de nos métiers de la relation client. Le tout dans un esprit gagnant/gagnant et dans le respect des accords OARTT, des accords équilibre vie privée / vie professionnelle, des accords sur le télétravail et de l'Accord Reconnaissance des Compétences et des Qualifications.

### Analyse de la CFE-CGC

Le débat sur ce sujet a été pollué par des débats stériles en dehors de l'ordre jour alors qu'il concerne l'avenir de l'organisation de notre unité. La CFE-CGC Orange a défendu la parole des salariés qui demandaient un jour commun pour l'ensemble du plateau et que le deuxième jour soit au choix du manager. La Direction s'y refuse. Il est important que les salariés se retrouvent ensemble pour créer (ou re-crée) une dynamique d'équipe, des moments de partage et convivialité. Pour que ce projet se mène à bien, il faudra impérativement que la Direction donne des moyens aux conseillers, aux managers et aux soutiens métiers, pour organiser au mieux les jours communs sur les plateaux.



## 2. Evolution de la cellule « Orange et Vous »

L'équipe Orange et Vous est composée de 10 salariés (8 permanents et 2 missions) sur 6 sites distants : Aix, Marseille, Annonay, Brignoles, Draguignan, et Cannes. Les salariés ont deux rattachements managériaux : un fonctionnel et un opérationnel. Deux alertes conseillers ont été faites pour faire part d'un certain mal être. La Direction a donc voulu faire un bilan de cette activité et proposer une évolution du service. Diverses observations du groupe pluridisciplinaire ont émergé et les facteurs de risque sont : l'intensité du travail et temps de travail, les exigences émotionnelles, l'autonomie, les rapports sociaux au travail, les conflits de valeur, l'insécurité de la situation au travail. La prise en charge à froid des clients est une réalité aujourd'hui au sein des unités opérationnelles en DO que ce soit en SCO, en UAT, en UI, en AD, mais opérée de manière diverse. La volonté d'Orange est de bâtir à partir de cet acquis, afin d'homogénéiser et améliorer le process National, l'inscrire dans la transformation des unités, améliorer nos parcours digitaux, atteindre une efficacité optimale de l'activité, avoir une même « signature » Orange France. La volonté du SCOSE est d'accompagner les salariés de l'équipe Orange & Vous vers la future équipe Pôle Expertise Client (PEC) via un accompagnement individuel à la montée en compétence.

### Analyse de la CFE-CGC

Les élus de la CFE-CGC Orange ont passé une journée d'observation avec les salariés de la cellule pour bien mesurer leurs besoins et attentes. Ce métier complexe associe des connaissances techniques et commerciales avec un niveau expertise élevé. La CFE-CGC Orange déplore la grande souffrance chez ces salariés, souffrance de manque de reconnaissance (cellule peu connue par les autres salariés du SCO et peu de reconnaissance via les promotions ou MEC) et souffrance de formation (formés « sur le tas » entre eux) etc.

Deux personnes vont partir à la retraite d'ici 20 mois, la CFE-CGC a interrogé la Direction qui a répondu que 20 mois était une éternité et qu'aucune décision ne sera prise d'ici là en terme de recrutement. La création de ce Pôle semble être une bonne opportunité pour les conseillers de la cellule « Orange et vous ». Ils seront mieux organisés, mieux formés, mieux managés. En termes de reconnaissance, la Direction annonce qu'ARCQ sera le seul moyen de reconnaissance. Par ailleurs, la CFE-CGC Orange s'interroge sur l'évolution métier des SCO en général, les activités se réduisant de plus en plus à de la gestion de parc et des cas complexes. Avec l'arrivée de l'intelligence artificielle, on peut se demander si le N1 Front ne sera pas à terme intégré dans le Pôle Expertise Clients. La Direction n'a pas su répondre formellement à cette question.



### 3. Rapport 2018 des médecins du travail

Nous avons suivi deux jours de formation sur la charge cognitive, qui nous ont permis de prendre conscience qu'il est important de mener une réflexion sur ce sujet dans l'entreprise. Par exemple, au fil de nos études de postes dans les différents services, nous avons des remarques de la part des salariés sur la multitude des applications disponibles sur le SI qui ne sont pas forcément utilisées, connues ou obsolètes. La multitude de produits Orange à proposer au client est également problématique. Ne serait-il pas possible d'alléger, de nettoyer le SI de tout ce qui n'est pas ou plus utilisé... Où trouver la bonne information? Les canaux d'informations sont également multiples: groupes whatsapp, piazza, mail, skype entreprise...

Autant de pistes pour essayer de rendre plus légère l'utilisation du digital au poste de travail. La mise en place de ARCQ a aussi attiré notre attention. Nous avons reçu au service environ cinq salariés en mal être suite à leur entretien générant aussi des difficultés managériales. Il y avait eu un décalage le plus souvent entre leur propre évaluation et la position octroyée par la ligne managériale d'où un sentiment de non reconnaissance et d'iniquité par rapport à d'autres collègues.

### Analyse de la CFE-CGC

Les problématiques sont similaires sur l'ensemble de la maison de la relation clients (AD,SCO,UAT,AGPRO AE...): augmentation de la complexité des tâches, de la multiplication des missions, on demande aux salariés un nombre plus important d'appels par heure tout en leur demandant une plus grande satisfaction clients: une injonction contradictoire dénoncée par la CFE-CGC Orange auprès de la Direction. Selon le rapport des médecins, ARCQ est mal vécu par les salariés ce qui est tout à fait logique car les tâches jugées ne sont pas en lien avec le travail quotidien des conseillers. Les managers sont de plus en plus sollicités pour des tâches diverses (logistique, RH, animation, planification etc...) donc ils en perdent le sens premier de leurs missions. La CFE-CGC Orange en arrive à se demander: qu'est-ce qu'être manager aujourd'hui chez Orange ?

#### Vos correspondants

Philippe Drouet – 06 73 67 15 99

Vanina Fournel – 07 89 09 19 02

Corinne Orth – 06 08 13 99 13



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)

