

Fusion et confusions...

Novembre 2020 – IL

Le 14 Octobre dernier, la Direction Grand Public (DGP) présentait au CSEC son dossier de réorganisation de la Relation Client consistant à mutualiser une partie de l'activité et des ressources au niveau national, modifier les périmètres d'activité des équipes existantes, supprimer certaines activités (fluidité, email et e-chat), diminuer l'encadrement, et monter en expertise une partie de l'effectif, les futurs « spécialistes ». Cette réorganisation qui concerne **5 508 salariés**, et 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.

En 2018 avec « Ancrage Territorial » Orange s'engageait à maintenir le nombre d'unités opérationnelles en région pour assurer notre présence sur tout le territoire. 2 ans après, dans un contexte de crise sanitaire et de réorganisation Concerto on nous présente un projet de **fusion des UAT et SCO qui les fait passer de 14 à... 5**, dont l'objectif principal va être de contribuer aux orientations du plan Engage2025 avec, entre autres, **une réduction des effectifs de plus de 12% / an**.

Après l'étude des dossiers, la CFE-CGC Orange constate avec regret que la polyvalence demandée sur les nouvelles activités n'a pour seul objectif que de gagner en productivité par tous les moyens, sans tenir suffisamment compte des conditions de travail des salariés ni des risques et impacts sur la qualité de la relation avec nos clients.

► 9 SCO + 5 UAT = 5 USC

5 Unités de Service Client (USC) qui mutualisent leurs départements de :

- ◆ Conseillers Front et Back Office,
- ◆ Spécialistes
- ◆ Ressources Humaines
- ◆ Communication,
- ◆ Professionnalisation de l'expérience et parcours client
- ◆ Pilotage de la performance et du contrôle de gestion.

Les éléments fournis au CSEC et dans les CSE sont insuffisants pour avoir une visibilité claire des modifications liées aux départs des membres du CODIR, de l'évolution du périmètre des managers moins nombreux, ainsi que des éventuels doublons de services transverses. Aucune donnée sur l'évolution et la qualité de notre traitement digital via nos différents canaux (E-chat, mail, Serveur Vocal Interactif...), pas de visibilité non plus sur le volume des flux traités, et la qualité de service de nos partenaires.

La CFE-CGC défend l'emploi et les conditions de travail des salariés. Elle demande expressément de recevoir tous les éléments nécessaires à une vision objective de ce projet.

Nouveau département de Spécialistes

A horizon 2023, **200 Spécialistes par Direction Orange** en moyenne seront recrutés parmi les conseillers (Niveaux C et D) Front et Back Office, pour agir sur les 3 moments de vérités de nos Clients. L'installation, la panne et la réclamation.

Un poste intéressant (Niveau D et Dbis), car il peut donner à des agents de maîtrise l'accès au niveau cadre.

Mais tous ne seront pas cadre, et certains comme dans le service du **Recouvrement, le back office de Gestion & Suivi de livraison** ne pourront même pas avoir accès à ce métier.

La CFE-CGC demande plus de postes de spécialistes, plus de possibilités d'y accéder et la garantie d'avoir au minimum la moitié des effectifs en Dbis.

Vote au CSEC pour une expertise en 2021

Les élus ont décidé de diligenter une expertise dans le cadre du dossier d'évolution du modèle de Service Clients Grand Public, projet important et qui modifie les conditions de santé, de sécurité et de travail des personnels.

Si tous les élus ont voté pour, la CFE-CGC, bien que favorable à l'expertise et à la rédaction d'un cahier des charges par les commissions mandatées, a choisi de s'abstenir, refusant :

Un processus de désignation des cabinets d'expertise non exempt de suspicion de favoritisme et d'ententes sur les attributions de marché.



Mutualisation des équipes nationales

Alors que plusieurs équipes nationales étaient déjà rattachées aux UAT et SCO, la DGP a souhaité les mutualiser, et qu'elles soient rattachées aux USC. Parmi ces équipes, les Homologations, les deux services de scripts Factory, ou celui affecté à la Présidence de l'Elysée par exemple.

La CFE-CGC recommande que ces équipes nationales soient rattachées à la DGP, et obtiennent une meilleure reconnaissance de leurs niveaux de compétence.

Un fauteuil pour deux pour les Cadres Sup...

Sur 132 membres des CODIR, il n'y aura que 60 à 70 postes au niveau national. Certains cadres commencent déjà à travailler en binôme avec leur principal « concurrent » pour transmettre un savoir commercial ou technique avant d'être accompagné ailleurs, mais où ? Et dans quelles conditions ?

Les managers d'équipes moins nombreux, aussi, voient leur périmètre et l'effectif de leur équipe s'accroître.

La CFE-CGC Orange demande que les effectifs maximums acceptables par le manager soient discutés avant toute affectation et souhaite l'ouverture des bassins d'emploi de la DGP et de DTSI pour accueillir les salariés qui le souhaitent.



Suppression de services E-chat, Mail et Fluidité...

La Direction Grand Public a pris la décision de supprimer les activités E-Tchat et Mail pour les remplacer par des RDV en Clic to Call ou du Messaging, c'est-à-dire de proposer au client de traiter son problème plus tard. Drôle de façon de considérer la qualité de service !

Un impact sur 69 salariés âgés, pour la moitié, de 55 à 65 ans et qui devront trouver un autre poste. De même pour les 16 salariés du service Fluidité (dont 13 ont plus de 55 ans) qui traitent les migrations de fibres, remplacés par un traitement automatisé, dont nous ignorons la fiabilité...

Les équipes du HD Pro vers les AGProPME

Les quatre plateaux situés à Rennes, Caen, Metz et Annecy et qui étaient rattachés aux UAT pour faire de l'Assistance Haut Débit Pro se retrouveront rattachés aux AGProPME Ouest, Nord Est, et Sud Est.

109 Salariés sont concernés. Les équipes du Service Universel Pro resteront quant à elles rattachées aux USC.

La CFE-CGC demande une étude pour que ces services soient maintenus, et sera très vigilante sur les éventuels accompagnements à apporter en cas de refus de DGP.

Centre d'Appel Virtuel

La mise en place des Centres d'Appels Virtuels permettra aux 5 USC de faire encore plus d'entraide et de débordement de flux d'appel. Elle aura aussi pour conséquence la modification des activités des superviseurs locaux C3P ainsi qu'un impact sur la part variable des conseillers d'IDF et de Nord de France. En effet ces deux DO traitaient le flux FTTH de Sud Est qui peut maintenant le faire elle-même.

337 Conseillers sont impactés par cette baisse de PVC...

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.

Concerto

Le programme Concerto consiste à rapprocher les personnes « pour une meilleure dynamique collective avec un partage de compétences et d'expérience ; une efficacité opérationnelle au service de l'amélioration du parcours client ; un meilleur fonctionnement des équipes (management, continuité de service, réduction des risques travailleur isolé, soutien de proximité...) ».

Sous des intentions louables, il se matérialise par un regroupement des équipes sur différents sites avec pour résultat près de deux fois moins d'espace pour les salariés, moins de salles de réunions ou de détente...

Un Flex Office qui arrive à grand pas pendant que les salariés sont en télétravail contraint...

La CFE-CGC condamne la dégradation des conditions de travail des salariés et alerte la Direction sur la montée des RPS.

La CFE-CGC demandera l'ouverture d'une négociation au niveau national avec déclinaison locale sur les mesures d'accompagnements de tous les personnels impactés par ce projet.

Vos correspondants

Faycel AZZABI UAT	06 71 74 22 98
Philippe DROUET SCO	06 77 17 50 78
Valérie GRANGE UAT	06 77 33 02 59
Jérôme AGIER SCO	06 82 12 75 23
Adel EL MAHDY SCO	06 78 89 54 94



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org

abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC

tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFE-CGC

