

Vie et avenir des SCO

Un peu d'histoire pour comprendre les évolutions d'aujourd'hui et de demain !!!

Les Services Clients Orange dit SCO sont nés du rapprochement des CCOR* (Centre Clients Orange) intégrés à la maison mère en même temps que la filiale Orange France SA et des AVSC** (Agence Ventes et Services Clients). Ils sont étroitement liés à l'histoire de France Télécom sur l'ensemble du territoire national. Qui ne se rappelle pas de ce numéro emblématique de contact **le 14** ?

► Naissance des SCO

Les CCOR traitaient les univers Open et Mobile et les AVSC l'univers Home pour les clients Grand Public

Entre 2013 et 2014, ces deux entités ont été « fusionnées » laissant place aux SCO (Service Client Orange). Dans ces opérations de rapprochement, ce sont essentiellement les supports et transverses qui ont été impactés, comme à chaque rapprochement d'unité.

Dès lors, toutes les évolutions ont été faites pour **faire converger les activités** alors réparties en trois domaines (Home, Open et Mobile) et **réduire le nombre de contact** qu'ils soient en Front office (N1) ou en back office (N2) dans une logique de **réduire les coûts de sous-traitance et suivre l'évolution naturelle des effectifs Orange France sans recourir aux recrutements externes**.

► Les évolutions du SI

Les évolutions technologiques du SI ont eu pour conséquence **l'abandon du système de téléphonie Alcatel** sur l'univers Home, au profit de la technologie CISCO (2015) pour harmoniser les systèmes entre les univers Home et Open/Mobile.

Les principaux impacts ont concernés les conseillers Home avec un changement de repères (retraits, bandeaux, ...) mais aussi le pilotage de l'activité (cellule pilotage et performance).

Puis, il y a **eu le numéro unique avec l'arrivée du 3900 et le SVI LN** (Serveur Vocal Interactif Langage Naturel) (2016) qui étaient censés n'avoir aucun impact sur les unités opérationnelles. Bien évidemment, des bugs, il y en a eu beaucoup au démarrage avec des effets directs sur l'activité des conseillers et du pilotage.

Un autre projet d'envergure a été l'abandon de Calabrio au profit d'**OPOCI** (2015) qui est le système d'information qui permet toute la gestion de l'activité des conseillers (compétence, planification, etc.) en vue du pilotage de l'activité. OPOCI a d'abord été déployé sur les activités des fronts offices puis en 2017 sur les activités de back office.

► Les évolutions métier

Avec la mise en place du programme PECHE (Prise en Charge Exemple) de profondes évolutions métiers sont en cours.

L'objectif de l'entreprise est de réduire au maximum les contacts physiques (agences distribution/boutique) et les contacts téléphoniques assurés par les services client (SCO et UAT : unité d'assistance technique) et d'orienter les clients vers le self-care à travers l'espace client, les forums d'aide sur orange.fr ou les réseaux sociaux. Cette volonté est présentée comme une volonté de modernisation qui cache aussi une autre réalité :

- la baisse des effectifs sans recrutement externes de remplacement
- Organiser la sous-traitance pour faire face à aux nouveaux modes d'organisation interne en essayant de contenir les coûts pour répondre aux objectifs de cash-flow.



► Impacts pour le front N1

L'axe des Front Office est **l'autonomie des N1 avec un élargissement de périmètre à des actes dits simples** (réclamation, recouvrement, ...) et la mise en place des appuis à chaud pour limiter les transferts et la réitération.

Le paradoxe est que le conseiller Front N1 doit penser qualité, faire de la qualité pour que le parcours client soit simple et fluide mais que le système de part variable commerciale (PVC) reste largement basé sur la réalisation d'une valorisation individuelle (VIP) et des objectifs prioritaires collectifs OPC et non les objectifs qualitatifs (SAM). Les challenges restent encore et toujours très orientés sur les ventes.

Le projet PVC qui devait mettre la partie qualitative au même niveau que la partie quantitative n'est pas allé jusqu'au bout pour des raisons de coût de modification des programmes informatiques et délai de mise en œuvre qui ne correspondait pas au calendrier de PECHE.

Outre l'autonomie, **d'autres projets très structurants** impactent les N1 avec le regroupement des compétences et la **création de GT** (groupe de traitement des appels téléphonique en fonction de l'univers et des compétences) **mixte ou unique**.

Pour l'univers Open/Mobile :

Tous les flux d'appels Front sont mixés. Le distinguo entre les appels Open et Mobile ne sont plus faits.

La montée en compétence d'un conseiller « Mobile » vers « Open » nécessite au moins trois semaines de formation puis un accompagnement important car il faut s'approprier tout le SI de l'environnement Internet. Certains conseillers peuvent ainsi se retrouver en grande difficulté.

Pour les anciens conseillers « Open », la formation est de quelques heures.

En parallèle, les appels mobiles seront fusionnés : en effet, la distinction de files entre le Haut de marché (HDM) et le milieu de marché (MDM) ne sera plus faite.

Pour l'univers Home :

La notion de flux Bienvenue (client ayant passé une commande de -60 jours), Usage et Prévenance (les clients prospects ou voulant résilier) disparaît pour ne former qu'un seul flux d'appels.

Cette concentration est la résultante de la baisse des effectifs et de la gestion de très petits collectifs générant des problèmes d'adhérence aux flux.

En effet, la situation est très différente d'un SCO à l'autre : Certains SCO ont des petits sites éclatés sur un territoire géographique important. D'autres n'ont que peu de site avec des tailles de plateau plus conséquentes ce qui permet également de regrouper les moyens de formation, d'encadrement, etc.

Cependant, la mise en place de GT unique ou mixte pose le problème de la montée en compétence des conseillers et de l'accompagnement, car le nombre de soutiens métier a aussi

baissé avec une évolution vers des soutiens formateur inter-unité (synergie avec les AD).

Le soutien de proximité a été remplacé peu ou prou par le SPA, plateforme de soutiens centralisé sur le SCO Est pour tous les SCO.

Le dernier gros chantier en cours **est la transformation des conseillers de l'univers Home en conseillers Open/Mobile** (ainsi que les soutiens formateur et soutien métier des plateaux concernés).

La fidélisation des clients est plus importante quand un client est équipé d'une offre open (Internet + Mobile) que quand il a des offres séparées, d'où un choix stratégique de l'entreprise à faire ces transformations pour ne laisser qu'une part de 30 % de traitement des appels de l'univers Home en interne.

► Impacts sur le Back N2

Les activités N2 recouvrent trois grands domaines d'activité : la gestion/suivi de livraison (GESLIV), les réclamations et le recouvrement.

La volonté affichée de l'entreprise est d'automatiser au maximum les actes simples ou de favoriser la réalisation d'un certain nombre d'actes via l'espace client ou Orange et moi, par le client.

Ainsi les conseillers N2 GESLIV qui s'occupaient de ces actes simples vont devoir évoluer vers des actes plus complexes ou évoluer vers un autre métier.

De même, l'élargissement des compétences des N2 a été orienté vers de la polyvalence :

- polyvalence entre univers Open/Mobile et Home ce qui signifie pour les conseillers Home d'acquérir le SI Mobile.
- polyvalence entre métiers du N2 : Réclamation, GESLIV, recouvrement : Elle reste limitée à un nombre restreint de conseiller.

D'autres périmètres émergent avec le développement des appuis à chaud qui contribuent à l'autonomie des N1.

Là encore la situation des SCO est très différente : certains n'ont plus de compétence sur certains domaines comme par exemple le recouvrement du fait des trajectoires d'effectif.

Des entraides se développent entre SCO ce qui implique de nouveaux modes d'organisation du travail et du pilotage des activités.

Ces transformations impactent également tout l'environnement des plateaux : soutien, responsable d'équipe, animation commerciale, pilotage des activités.

Il sera donc nécessaire d'être vigilant et de s'assurer que personne ne sera laissé sur le bord du chemin...



Vos correspondants

Dabia Benmouffok – 06 80 53 70 58

Sana Arbaoui – 06 87 39 10 60



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org

abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC

tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECGC

