

[TRACT ORANGE] Réorganisation des services clients grand public en direction Orange - partie 2 - Quelle logique est à l'oeuvre ?

Le modèle actuel ne convient plus à la direction

Depuis la mise en place du projet "proximité et accompagnement de la relation" (PARC), le traitement des clients se fait prioritairement et essentiellement par approche géographique (les conseillers clients front d'une même direction Orange traitent seulement 10% d'appels d'autres régions). Pourquoi ? Pour permettre une meilleure coopération sur les cas clients entre les conseillers de Niveau 1 (N1) et de Niveau 2 (N2), puis entre les UAT, les SCO, les UI et les AD.

(suite dans le tract)



Cfdt:
ORANGE
PARTOUT POUR TOUS

RÉORGANISATION DES SERVICES CLIENTS GRAND PUBLIC EN DIRECTION ORANGE
Partie 2 - Quelle logique est à l'oeuvre ?

Novembre 2023

LE MODÈLE ACTUEL NE CONVIENT PLUS À LA DIRECTION

Depuis la mise en place de projet « Proximité et Accompagnement de la Relation Client » (PARC), le traitement des clients se fait prioritairement et essentiellement par approche géographique. Les Conseillers Clients Front d'une même Direction Orange traitent seulement 10% d'appels d'autres régions. Pourquoi ? Pour permettre une meilleure coopération sur les cas clients entre les Conseillers de Niveau 1 (N1) et de Niveau 2 (N2), puis entre les UAT, les SCO, les UI et les AD.

En mars 2023, la direction d'une des Unités de Service Client Grand Public (USCG) - PARC est l'un des éléments clés de notre nouveau modèle d'entreprise. Avec la création des Directions Orange, notre entreprise a souhaité faire un nouveau départ de proximité et de responsabilité avec nos clients grand public. C'est en ce sens que le projet PARC, qui vise à améliorer l'accompagnement des clients de leur manière régionale aux Unités Opérationnelles, a été élaboré. Son objectif : garantir la satisfaction des clients et créer une plus grande proximité avec eux.

Aujourd'hui, la direction reproche à ce modèle de conduire : « à une répartition défective de l'activité entre les Unités Opérationnelles, à un manque de fluidité de l'organisation pour les unités périphériques au sein des Directions Orange, à une hétérogénéité dans le traitement et les qualités rendues, ainsi qu'à un manque de reconnaissance des compétences des salariés exerçant ces activités ».

LA DIRECTION VEUT DÉVELOPPER UNE EXPERTISE GLOBALE

Pour la direction : « l'absence des indicateurs de performance, de satisfaction clients et salariés, ainsi que l'absence d'une expertise globale, nécessitent par nos clients. Cette expertise en vision client doit être portée par des conseillers de premier niveau, généralistes et capables de traiter l'ensemble des demandes clients ». Pour la direction, le but est de standardiser au maximum le traitement des appels clients, à un niveau de compétence des conseillers de premier niveau de traitement régional en interne L1. En effet, un des enjeux majeurs de ces activités est de travailler en boucle courte en interne. Ainsi la proximité géographique et le travail en commun sur des enjeux basés clients favorisent des factures plus de succès.

Pour la CFDT, ce projet est donc un projet de reprise en main par la Direction Grand Public (DGP) des processus de traitement des clients.

Il s'agit de pérenniser l'ancien modèle (mais en œuvre à la création des Directions Orange) pour faire passer par des Conseillers « généralistes » les difficultés (complexes, ambiguës, inhabituelles) qui génèrent des transferts de clients et de standardiser au maximum le fonctionnement courant pour mieux l'automatiser (développement artificiel) et le passer à l'échelle de tous les départements en réaffectant les conseillers Front et Back-Office.

REORGANISATION FCC - 43 Avenue Simon Bolivar - 75013 Paris
CFT-ORANGE.COM

Documents

[Orange RÉORGANISATION SERVICES CLIENTS GRAND PUBLIC](#)