



ORANGE
PARTOUT POUR TOUS

UAT = Unité d'Assistance Technique
SCO = Centre Clients Orange
UI = Unité d'Intervention
AD = Agence Distribution

Les Conseillers « spécialistes »
bénéficieront d'une fiche
Métier positionnée en D-DBIS.

Leurs collègues Conseillers
Clients Front ou Back-Office
resteront sur une fiche Métier
positionnée C-D.

La direction souhaite que les
activités courantes de niveau 1
et de niveau 2 (qu'elle appelle
les activités nominales) fassent
l'objet de « processus standar-
disés et identiques d'une ré-
gion à l'autre ». Ce qui aura
pour conséquence de mutuali-
ser ces activités (mise en réseau
de ces activités en un Centre
d'Appel Virtuel).

La direction précise que cette
mutualisation sera également
opérée : « afin de permettre le
maintien de ces activités sur
les sites de Service Client ».

La direction ajoute encore que
ce projet : « n'a pas vocation à
modifier le nombre global de
salariés au sein des Services
Clients ».

La CFDT saura rappeler ces
engagements à la direction !

RÉORGANISATION DES SERVICES CLIENTS GRAND PUBLIC EN DIRECTION ORANGE

Partie 2 - Quelle logique est à l'œuvre ?

Novembre 2020

LE MODÈLE ACTUEL NE CONVIENT PLUS À LA DIRECTION

Depuis la mise en place du 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 2012, la directrice d'une des Unités de Service Client Grand Public écrivait : « PARC est l'un des éléments clefs de notre nouveau modèle d'entreprise. Avec la création des Directions Orange, notre entreprise a souhaité tisser un nouveau rapport de proximité et de responsabilité avec nos clients grand public. C'est en ce sens que le projet PARC, qui vise à confier l'accompagnement des clients de leur maille 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 éclatée de l'activité entre les Unités Opérationnelles, à un manque de lisibilité de l'organisation pour les entités partenaires au sein des Directions Orange, à une hétérogénéité dans le traitement et les qualités rendues, ainsi qu'à un manque de valorisation des compétences des salariés assurant ces activités ».

LA DIRECTION VEUT DÉVELOPPER UNE EXPERTISE GLOBALE

Pour la direction : « l'atteinte des ambitions de différenciation, de satisfaction clients et salariés nécessite de développer notre expertise globale, reconnue par nos clients. Cette expertise en vision client doit être portée par des conseillers de premier niveau, généralistes et capables de traiter l'essentiel des demandes clients ». Pour la direction, le but est de standardiser au maximum la gestion de ces clients : « En effet, dans la majorité des cas, un traitement standardisé basé sur la compétence des salariés et les outils mis à leur disposition (scripts, dossiers clients, outils de diagnostic) permet de répondre efficacement ».

Toutefois, la direction reconnaît que : « dans une partie des cas, le traitement standardisé n'est pas suffisant et les demandes seront alors aiguillées vers des Conseillers « spécialistes ». Pour ces Conseillers « spécialistes », la direction précise : « nous maintiendrons le modèle de traitement régionalisé en interne [...]. En effet, un des enjeux majeurs de ces activités est de travailler en boucle courte en inter-unité. Ainsi la proximité géographique et le travail en commun sur des mêmes bases clients seront des facteurs clés 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 (mis en œuvre à la création des Directions Orange) pour faire gérer par des Conseillers « spécialistes » les difficultés (installations, pannes, réclamations) qui génèrent trop d'insatisfaction client et de standardiser au maximum le fonctionnement courant pour mieux l'automatiser (intelligence artificielle) ou le soustraire au fil des départs en retraite ou TPS * des Conseillers Front et Back-Office.

* Depuis l'annonce tonitruante faite par la Direction aux représentants du personnel de la non-reconduction du TPS, pour ceux qui prendront leur retraite après le 1er janvier 2025, on peut se demander ce que nos dirigeants ont en tête.



FÉDÉRATION F3C - 47/49 Avenue Simon Bolivar - 75019 Paris
CFDT-ORANGE.COM

Rejoignez-nous sur l'appli-
cation mobile ORANGE CFDT

