



Déclaration FOCOM – Evolution Services Clients Grand Public

Avant d'aborder plus en détail le grand projet d'évolution des activités des services client Grand Public et ses 4 volets, nous garderons à l'esprit 2 événements majeurs qui ont eu lieu sur le périmètre d'Orange France.

La mise en place de l'ancrage territorial a bien été la grande vague qui laissait présager plusieurs lames de fonds successifs. **La 1^{ère} d'entre elle est le projet d'évolution du modèle des services clients grands public présenté ce jour.**

Les Orientations Grand Public présenté au CSEC de juin 2020 fut le second. Nous avons encore en mémoire l'ambition de la DCGP de renforcer la différenciation par la qualité de la Relation client. 2 principaux axes ont alors été dévoilés.

- « *Le 1^{er} axe vise à gagner 5 points de **NPS en supprimant la non-qualité**, en continuant à faire évoluer les parcours pour favoriser le meilleur du phygital, et aller chercher l'excellence avec un effort particulier sur le SAV, l'installation et les réclamations.*
- *Le 2nd axe vise à accélérer sur le multiservices en adaptant le pilotage commercial vers le multiservices et la valeur, et en faisant **évoluer le système de rémunération.** »*

Un autre volet présenté lors des orientations Grand Public fut celui des Services Clients.

Il fut dévoilé le projet de « *créer des communautés de spécialistes par parcours et/ou moments de vérité, avec la mise en œuvre de nouveaux modes de fonctionnement, de nouveaux modes de contacts avec le messaging et les appels sortants* ».

Vous avez également énoncé votre ambition « *d'améliorer la satisfaction client (delta Satisfaction de 10 points) avec un gain de 1,5 point sur la réitération et la réduction du délai client qui passe entre autre par une amélioration des durées de stock en back (2 jours)* »

Vous avez prévu « *d'assurer la prise en charge de bout en bout tout en maîtrisant le temps de traitement (-21% en Assistance Technique) et en poursuivant un effort de productivité (+11%)* »

Enfin, vous souhaitez « *travailler sur les standards de management en recentrant l'activité et le temps du manager sur les cas client à traiter et le développement des compétences des conseillers* ».

Ce rappel liminaire nous semble nécessaire, car un bon nombre de projets concomitants ou intégrés à celui présenté en séance de CSEC du 14 octobre 2020 ne sont pas systématiquement rappelés dans ce projet.

Pêle-mêle nous pouvons citer « *l'amélioration de la prise en charge et le traitement de la réponse client, avec pour modèle AT Demain, la poursuite de l'amélioration du fonctionnement des réseaux d'expertises constitués des PECC (Pôles Expertise Clients Commerciaux) et des PECT (pôles expertise clients techniques), le traitement des vrilles Sosh, la création de communautés d'experts par parcours et/ou moments de vérité, la création de « Fablab » (équipe pluridisciplinaire Marketing – Service Client – Parcours) avec les différentes DO et les partenaires externes, la mise en réseau des activités de front (CAV - centre d'appels virtuel) et les activités de back (CTV - centre de traitement virtuel), Projet du Portail SC, unification des compétences des activités mutualisées avec maintien des compétences sur 3 d'entre*



elles identifiées comme particulièrement sensibles : Orange Expert, le Soutien Plateau Assistance (SPA) et le Service National Consommateurs (SNC). »

Il sera également prévu des « projets communs entre le digital et le Service Client : Le projet de rénovation du Clic to Call, projet de transfert de contexte client entre le digital et le Service Client, test de Bot vocal, Instruction du projet d'organisation du traitement des services digitaux, développement du messaging ... »

D'autres projets sont prévus pour « améliorer la mise en relation, la QS, l'attente client et le délai de résolution de sa demande : projets RDV, pilotage des appels sortants pour le suivi d'un dossier, « SVI Call Back », SMS conversationnel, remplacement de Dalembert par Océane, et en complément de ce dernier l'outil de ticketing. »

Enfin, il est envisagé « un CRM GP auprès des boutiques et du Service Client. »

Lorsqu'est évoqué la stratégie commerciale d'Orange France, il est souvent évoqué pour le multiservice la notion de foisonnement.

Nous pourrions considérer que les changements que vont connaître les salariés des services client GP ne vont également pas manquer de foisonner.

Le terme d'évolution du Service Client devient alors un euphémisme.

Et c'est dans cet état d'esprit (de foisonnement s'entend) que nous abordons la 1^{ère} information liminaire de ce projet.

Un autre élément de contexte à fin 2019, qui semble également avoir été négligé est l'évolution des appels. Pour mémoire, vous nous aviez énoncés en juin :

- *« La baisse des appels entrants en Services Clients, avec un taux d'appels de 9,4% et une QS de 78,8% en progression de +5,5pts par rapport à l'année dernière.*
- *Une hausse du taux de sous-traitance sur les appels entrants +4,9pts sur 1 an, soit 74,16% en raison d'une baisse des effectifs (-9,2% par rapport à l'année précédente) plus importante que la baisse de l'activité et une productivité interne en diminution sur l'AC et sur l'AT.*
- *En 2019, les appels entrants (hors appels sortants, hors écrit, et hors N2) ont représenté un volume de 7,3M appels en centres internes et 21,0M appels en centres externes.*
- *Un volume global d'activité N1 s'est établi en 2019 à 37,5M en baisse de 1,4M sur les 12 derniers mois et répartie comme suit : 28,1M d'appels entrants, 4M d'appels sortants, 4,5M d'e-chats, 0,3 M de messagings et 0,7M de mails. Le taux de sous-traitance de l'ensemble de l'activité N1 a été de 77,1% en 2019 en progression de 3,9pts par rapport à l'année précédente.*
- *Le volume global d'activité en N2 s'est établi en 2019 à 14,1M en baisse de 0,9M sur les 12 derniers mois avec un taux de sous-traitance de 37,9% en progression de 4,1 pts par rapport à l'année antérieure.*
- *Le taux de sous-traitance global toutes activités sur l'année 2019 est de 66,4%. »*

Globalement, nous avons besoin de connaître l'évolution sur les 3 dernières années **de l'efficacité des appels clients par file de traitement, sur l'ensemble des activités back et front des UAT, des SCO et de la sous-traitance.**

Pour répondre à l'Ambition 3 « *Franchir un nouveau palier d'excellence pour tous nos clients* », vous partez du constat que la conquête du leadership de l'expérience



client et atteint par Orange pour la 1^{ère} fois depuis que cet indicateur existe, vous confirmez le maintien de l'objectif annoncé l'an dernier d'atteindre un NPS à 40 en 2025.

C'est là qu'apparaît un 1^{er} élément d'incompréhension.

Nous n'arrivons plus à comprendre ce qui est piloté. Le NPS ? Le Delta Sat ? TEP ? CNPS ? Avouez qu'il y a de quoi s'y perdre.

Afin de mieux comprendre les axes d'amélioration identifiés par la Direction Grand Public, **FOCom** souhaite avoir un état des lieux des résultats des indicateurs qualité et qualité de service pilotés par Orange France par file de traitement sur l'ensemble des activités back et front des UAT, des SCO et de la sous-traitance de ces 3 dernières années.

Nous souhaitons également connaître la trajectoire et les jalons intermédiaires pour atteindre cet objectif (et on vous passera le débat entre ambition et objectif, là n'est pas la question)

Quoi qu'il en soit, c'est au titre de cette ambition de NPS 40 à l'horizon 2025 que le projet s'appuie sur **4 volets qui nous occupent aujourd'hui** :

- « *La mutualisation dès début 2021 des activités front office et back office au niveau national*
- *L'arrêt d'activités mail, e-chat et fluidité*
- *La création d'une nouvelle filière métier au sein des services clients permettant d'assurer la prise en charge des clients les plus sensibles*
- *La mise en place d'une organisation comparable d'une DO à l'autre », avec la fusion des SCO et UAT de chaque territoire, et pour 1^{er} effet visible une soixantaine de membres de CODIR qui devront se trouver un nouveau poste.*

Nous avons bien compris qu'une part croissante de l'externalisation des appels sera réalisée.

Et que le projet consiste donc à avoir un **futur modèle qui s'appuiera sur 3 grands métiers** : Front Office, Back Office et celui des Spécialistes.

Vous abordez dès le préambule du dossier, fait assez rare pour qu'il soit relevé, l'aspect dialogue social de ce projet. Le CSEC sera donc consulté sur les 3 premiers volets, et les CSEE des DO sur le dernier volet.

Nous considérons que les conséquences de l'arrêt des activités et l'organisation sur chaque DO des activités qui seront mutualisés doivent également être instruites en local, en plus du 4^{ème} volet. De même que l'activité supervision et la refonte éventuelle des portefeuilles des superviseurs, mais nous y reviendrons.

L'autre élément saillant est le nombre de salariés concernés par ce projet, ils sont près de 5 500 des services clients au sein d'Orange France, dont 2 804 Conseillers clients des 9 SCO, et 774 conseillers des 5 UAT. Comme il est noté par ailleurs, l'âge moyen et médian est supérieur à la moyenne de l'UES. **Mais nous retiendrons surtout que 41,3% des salariés ont plus de 55 ans, 74,7% ont plus de 45 ans.**

Si on lit ce projet uniquement sous un regard optimiste, la pérennisation des activités de services clients d'Orange France vers l'avenir, la revalorisation des métiers des services clients et permettant d'offrir des perspectives d'évolution professionnelle à



l'ensemble des personnels, dans ce cas précis, **FOCom** ne peut que partager et y souscrire.

Mais le mécanisme d'évolution du projet pour atteindre le modèle défini d'ici 2023 (en particulier la création de 1 000 postes de Spécialistes) va forcément amener son lot de déception, de frustration et de tensions ... et ne laisser d'espoir qu'à un quart de ces effectifs d'y parvenir.

Car il est bien noté que chaque métier opérationnel (conseiller FrontOffice, conseiller back-office, spécialiste) est constitué de plusieurs activités. Ainsi le métier front office regroupe 10 activités actuelles et environ 36 % des effectifs, le métier back office regroupe 30 activités actuelles et représente environ 39 % des effectifs, le métier de spécialiste regroupe 12 activités actuelles et représente environ 15 % des effectifs.

Plus globalement, pouvez-vous lister les activités actuelles que vont devoir récupérer respectivement le Front, le Back et les spécialistes (nous avons bien pris note que 12 activités ont déjà été identifiées pour devenir des Spécialités, ainsi que 10 % de conseillers spécialisés ne pourraient pas suivre l'activité, est ce bien cela ? Et si oui, quels éléments vous ont permis d'identifier ces 10 % de personnels qui ne pourraient pas suivre l'activité

Vous précisez que les 5 508 salariés sont présents sur 139 sites. Nous souhaiterions avoir le panorama complet des effectifs par site (N1, N2, activités spécifiques, SCO, UAT), et ceux concernés par des opérations immobilières en cours.

A propos d'effectifs, nous souhaiterions également avoir une photo des ETPCDI (les CDD étant relativement peu significatifs). Combien sont entrés en dispositif sénior ? Combien parmi les CDI sont en temps libéré (à ne pas confondre avec les effectifs actifs ou non actifs qui entrent dans une autre catégorie).

Et enfin, une ventilation par métier issu du nouveau référentiel des métiers...

Concernant le Front-Office en UAT et SCO, nous n'avons pas bien compris comment étaient situés les EPAC. Feront ils parti des spécialistes, ou des équipes support en charge de l'accompagnement ?

Sur l'Assistance Technique Home (p 7), quel sont les taux de sous-traitance respectifs sur le **Haut Débit**, sur le **Service Universel**, sur l'**activité AT-Demain** et **les autres activités d'assistance technique home traitées en Centre d'Appel Virtuel** national ?

Concernant l'assistance commerciale, une disparité des parcs clients est constatée selon les territoires. 3 d'entre elles ont fait le choix d'externaliser à 100 % le parc clients Home. Comment s'articulera la gestion de ce parc dans le nouveau modèle d'organisation ? Plus précisément, les spécialistes qui auront à traiter les clients de la DO GSE, auront ils vocation à traiter leur PARC Home du territoire ? Le cas échéant, qui traitera ces spécialités ? La sous-traitance ou d'autres DO ?

Quel est la ventilation actuelle des compétences Home-Open-Mobile, 100 % Home, 100 % Open/Mobile ?

Quel est le taux de sous-traitance actuel dans chacune des activités ?

Concernant le BackOffice en SCO, vous avez identifiés 4 activités (gestion, SLIV, Récla et Reco)



Historiquement, ces activités regroupaient notamment des effectifs sensibles (voir les accords stress 2010-2012 lors de la sortie de crise France Telecom)

La principale interrogation, pour ceux n'ayant pas vocation à se positionner chez les spécialistes, concerne l'activité de ces personnels. Auront-elles toutes vocations à traiter la gestion, le suivi de livraison, les réclamations et le recouvrement si elles seront positionnées en Centre de Traitement Virtuel ? Ce sujet aussi n'est pas si clair que cela après plusieurs relectures...

A propos du document, nous avons constaté des écarts entre vos propos littéraux et ce qui est décrit dans le tableau (page 13, activités spécifiques mutualisées à la maille national). D'une part, vous identifiez littéralement le vidéocodage comme faisant partie du parcours paiement, alors que dans le tableau, il entre dans le parcours achat. Serait-ce à dire que certaines activités identifiées dans un parcours ont vocation à évoluer dans d'autres parcours, ou c'est une coquille ?

Là aussi, nous aurons besoin d'un tableau de correspondance pour mieux appréhender la cible de chaque activité (des 878 conseillers).

A propos de spécialisation, pouvez-vous nous donner des exemples de métiers de spécialistes à créer ou à développer ? (cf. page 17)

Peut-on avoir une projection des effectifs sur 2023, 2024 et 2025, dernière année du nouveau plan quinquennal ?

Page 18, vous prétendez que cette mise en réseau n'aurait pas d'impact sur l'activité des salariés et les compétences mobilisées. Oui et non. Nous n'avons par exemple pas bien compris si les déménagements auront vocation à être traités par les spécialistes, ou par le Front Office. Ce qui changerait la donne également en potentiel de gain, l'accueil d'un client qui déménage étant l'un des moments clés pour comprendre la situation du foyer (ou famille), construire une proposition et accompagner le client...

Concernant la part variable, vous prétendez que le nombre de clients potentiels Fibre moyen reçu par les SCO augmentera. Pourrez-vous nous donner des illustrations qui confirment vos allégations ? Par exemple, nous souhaitons que vous nous fournissiez des éléments chiffrés et lisibles sur le nombre de Prises Fibre raccordables, raccordées, le taux de pénétration Fibre, dans les ZD Orange, ZD autres opérateurs, RIP, et AMII dans chacun des 5 territoires respectifs.

Concernant la rémunération variable des conseillers clients des SCO Nord de France et Ile de France, vous effectuez un bref descriptif, qui ne nous permet pas de bien comprendre les effets d'un tel mécanisme sur le dispositif.

Le sujet de la part variable étant l'un des principaux leviers de motivation pour le développement économique d'Orange France, un état des lieux de la PVC avant/après modèle, avec focus des 2 SCO, nous semble requis (même si nous avons conscience qu'une réflexion est en cours sur l'opportunité de refondre ou pas la part variable, comme cela a été évoqué lors des orientations Orange France)

Concernant le pilotage des activités, 104 personnes sont concernées. Vous prétendez que le projet n'a pas de conséquence sur les effectifs et qu'il apportera un bon équilibre des charges de travail, et une meilleure adéquation avec les ressources actuelles de ces équipes quel que soit leur lieu de travail. Vous précisez



d'ailleurs qu'un renforcement du pilotage global est nécessaire pour réussir la mise en réseau des activités de Front Office et de Back Office, et offrira des opportunités d'élargissement de périmètre pour certains salariés et en particulier la possibilité de travailler sur le pilotage national pour environ 10 d'entre eux.

Nous avons un peu de mal à comprendre la logique.

Un pilotage local pour une activité au périmètre du territoire, c'est logique.

Un pilotage national pour une activité en flux national, c'est également logique.

Mais nous n'arrivons pas à comprendre la logique d'un pilotage local sur des activités nationales ... Avez-vous évalué les études d'impact dans l'organisation des supervisions ? Et si oui, nous vous remercions de nous détailler cela lors de votre prochain passage en CSEC...

Concernant la mise en réseau des activités de Back-Office (p 19), cela suppose que la base de données OPOCI soit à jour. Quel est le taux de fiabilité de cette base de données ?

Et en cas d'absence du conseiller, le manager aurait-il la possibilité de réaffecter en temps réel l'activité à partir de PSC ? Comment cela se traduit dans les relations entre le superviseur et le manager ? Par mail, Skype ou par l'outil PSC ?

Quand vous énoncez que « *les équipes de pilotage des Back-Office sont communes avec celles du FrontOffice. Ainsi les modèles de pilotage seront identiques* » : est-ce que cela sous-entend qu'un superviseur pourrait avoir un portefeuille d'activité Back et Front en même temps ? Merci de nous apporter plus de précisions sur cette organisation.

Concernant l'arrêt d'activités spécifiques (p 20), nous sommes circonspects sur l'arrêt des activités e-chat et mail, réalisées tout de même par 69 conseillers en SCO, bien que vous précisiez que le point d'entrée unique se fera par click to call, charge ensuite au client par quel biais il préfère être recontacté.

Pouvez-vous nous en dire plus au sujet du nouveau click to call ?

A noter également que 13 personnes de l'activité fluidité sur 16 ont plus de 55 ans...

Concernant l'accompagnement des salariés, et plus particulièrement pour le cas des salariés proche de l'âge requis pour partir à la retraite, nous espérons avoir tort lorsque nous affirmons que des risques de tensions pourront apparaître très rapidement.... Nous espérons que sur ce point précis, la Direction Grand Public ait bien compris le message et s'assurera qu'il sera également passé auprès de toutes les lignes managériales... En tout état de cause, nous serons vigilants sur ce genre de situation...

A propos d'attention renforcée apportée aux salariés en situation de handicap, vos nouveaux outils ont-ils été nativement adaptés aux différents handicaps connus par Orange France dans les services clients. Concrètement, le nouvel outil de pilotage sera-t-il adapté aux personnes mal ou non voyantes, par exemple ? Cette question est également valable pour tous les autres outils, nouveaux ou récents, qui seront à la disposition des conseillers, superviseurs et managers....

Un autre volet de l'accompagnement est le volet financier.



La réorganisation des métiers du service client Grand Public ne pourra pas avoir pour effet une baisse de revenu global.

C'est notamment le cas de l'évolution de la part variable commerciale des conseillers et de leur managers....

Par ailleurs, nous ne savons pas ce qu'il adviendra de ce complément de rémunération pour les spécialistes issus du N1 et qui intégreront cette nouvelle spécialité dans le même niveau de qualification, à savoir en bande D/2.3.

Pour ces raisons, et pour d'autres que nous n'allons pas énumérer ici, FOCOM demande que la Direction s'engage à faire ouvrir dans chaque DO des négociations pour accompagner les salariés des Services Clients GP de leur périmètre respectifs.

Concernant le plan de montée en compétence (p23), nous comprenons dans les grandes lignes l'accompagnement que vous souhaitez mettre en œuvre. Une fois le plan de formation adapté à chacun, l'accompagnement managérial que vous voulez favoriser sera de permettre la mise en œuvre de cet apprentissage au rythme de chacun. Et pour y parvenir, vous voulez favoriser le collectif et l'entraide au sein des salariés ayant rejoint ces activités et avec les salariés plus expérimentés.

Nous comprenons bien l'intention, mais quels moyens allez-vous mettre en œuvre pour favoriser ce collectif (en temps, en reconnaissance pour les aidants) ? Comment adapterez-vous la charge de travail ? Comment ferez-vous pour éviter que les mêmes écueils se répètent dans ce genre de situation (concurrence interne exacerbée, individualisme, course à la performance dans le but d'être reconnu)

Comme il a été rappelé par ailleurs, *la spécialisation des conseillers doit répondre à 3 moments de vérités prioritaires : installation, panne, mauvaise surprise (page 24)*

Sans rentrer dans le détail, il reste toutefois un élément qui nous interpelle. « *La contribution aux boucles d'amélioration, en vue de limiter les volumes entrants grâce à l'identification et la résolution des causes racines, est une des dimensions structurantes de ces spécialités : les spécialistes pourront grâce à leur analyse approfondie des dossiers détecter des axes d'amélioration. Pour cela une animation spécifique sera réalisée par les responsables de processus afin de favoriser les remontées de dysfonctionnements et de propositions.* »

Serait-ce à dire que ce sera la condition *sine qua non* pour que le conseiller client ou back-office puisse devenir spécialiste, ou pour que le spécialiste soit reconnu en Dbis dans leur nouvelle activité ? Comment ont été préparées les équipes support en charge de l'animation des Boucles d'Amélioration Continue et Apprenantes ? Ce n'est donc pas le fruit du hasard, si l'on constate depuis quelques jours un très net regain d'intérêt des conseillers pour remonter les dysfonctionnements.

Vous dites page 25 « *que les Spécialités seront internalisées, comme pour les activités déjà existantes tel qu'AT-Demain, vous maintiendrez une possibilité d'entraide entre unités ou de débordement en sous-traitance* ». Quel est l'intérêt de déborder vers la sous-traitance une activité qui a priori sera à nouveau renvoyée auprès des spécialistes en interne ?

Concernant la projection des effectifs de Spécialistes à horizon 2023 (p 26)



Parmi les **1 000 conseillers spécialistes en interne en 2023**, 37 % seront consacrés à l'installation, 45 % à la panne, et 18 % aux mauvaises surprises.

Ces 1 000 Spécialistes proviendraient essentiellement des métiers actuellement présents au sein des Services Clients, et donc dès 2021 des opportunités se présenteront pour les salariés **des back-office, front-office et encadrement**.

Parmi les salariés qui réalisent déjà des activités éligibles à devenir des spécialités :

- ~ 25 % des salariés sont déjà positionnés sur le métier ARCQ Spécialiste de Domaine Client.
- ~ 65 % sont positionnés sur un métier de Conseiller Client. Ils seront accompagnés vers le métier de Spécialiste de Domaine Client avec si besoin, un Plan de Développement de Compétence Individuel adapté au contexte du salarié. Ce PDI aura une durée variable entre 3 et 12 mois.
- ~ 10 % sont positionnés sur le métier de Conseiller Client et pourraient ne pas présenter les compétences requises au métier de Spécialiste de Domaine Client. Ils seraient alors accompagnés vers les activités de front-office ou back-office le plus proche de leurs compétences.

Au regard de ces éléments complémentaires, nous aurons également besoin de l'ensemble des projections qualitatives et quantitatives, année après année des effectifs, par logigrammes et par tableaux...

Concernant les principales évolutions dans les comités de direction (p 31)

« *Le futur comité de Direction sera composé :*

- *De directions fonctionnelles en appui des équipes opérationnelles*
- *De directions opérationnelles structurées afin de manager les Métiers de front-office, backoffice et spécialistes. »*

Quels critères définirez-vous pour savoir si tel ou tel USC aura besoin de 1, 2, ou 3 départements de chaque métier ?

Au sujet de l'accompagnement des salariés, « *Points d'attention et actions proposées (p 37) »* : Sur ce point, on pourrait dire que l'entreprise a souhaité lever un certain nombre de doutes dans la conduite de ce projet.

La communication semble être préparée, c'est une cause entendue. Reste à savoir par la suite si la communication sera uniquement relayée via les réseaux sociaux de l'entreprise, ou si elle sera accessible à tous (et en particulier pour ceux dont la charge de travail induite est importante)

Sur la question de la formation, il reste encore beaucoup trop de points d'interrogation sur son pilotage... En particulier, des doutes doivent absolument être levés sur l'attendu (savoir et savoir-faire, PDI, etc...). Nous sommes ici sur de grands principes, des exemples de parcours, mais nous avons besoin de connaître tous les parcours possibles en fonction de chaque situation de départ. D'ailleurs, quelle sera la part de la FEST dans ce projet ?

« *Une étude approfondie des interfaces sera réalisées afin de mettre en place des processus d'échanges permettant la réalisation des tâches demandées* » : un logigramme des interactions et de l'écosystème doit pouvoir être visible, disponible et régulièrement actualisé. Idem pour les outils SI utilisés.

Concernant les Etudes des Impacts Humain-Travail (EIHT) pour la prévention des risques, la performance et les conditions de travail intégrées dans l'évolution des



Services Clients (p 40). Quand vous indiquez « *prévention des risques, la performance et les conditions de travail* », nous avons un problème de sémantique sur le mot performance. De quelle performance parlez-vous ?

Sur l'EIHT Mise en réseau d'activité Front Office (p 40), vous dites qu'ils n'impliquent pas de changement de métier des salariés.

Dans la forme, oui, mais dans le fond, vous êtes tout à fait conscient qu'en pilotant nationalement les flux, la politique Make or Buy de la Direction Grand Public produira des effets plus sensibles qu'auparavant...

D'ailleurs, certaines spécialités lors des différentes évolutions de PARC n'ont pas été levées.

Quid des Conseillers Clients Premium, gérés au SCO CE, et dont les ¾ du parc sont assurés par la sous-traitance. Ces parcs auront-ils vocation à être traités à des proportions raisonnables interne et externe.

Comment les Représentants du personnel auront-ils le suivi des flux clients traités dans le périmètre de chaque DO ?

Quand vous dites que le « *SCO CE sera le point d'ancrage des EIHT car il est représentatif des activités des front-office à l'aune du projet d'évolution des Services Client* ou bien *Le SCO SO sera le point d'ancrage des EIHT car il est représentatif des activités des back-office à l'aune du projet d'évolution des Services Client* », qu'entendez-vous par point d'ancrage ?

Sur la mise en réseau d'activité Front Office, « *les premiers entretiens s'engageront le 12 octobre pour un rendu des diagnostics, évaluation, préconisations qui auront pu être formalisés en semaine 45* », comment pouvez-vous engager des entretiens avant l'ouverture du point aujourd'hui ?

La remarque vaut également pour l'EIHT Mise en réseau d'activité Back Office (p 41)

Au sujet de l'EIHT Mise en place des Spécialités (p 43), bien que l'activité apparaisse motivante (diversité des actions, sentiment de reconnaissance de son expertise), les risques qui ont été révélés lors d'AT-Demain sont à nouveau soulevés.

Qu'advient-il des vœux éventuels pour les CC voulant être CBO ou spécialistes, les CBO voulant être CC ou spécialistes ?

Sur les 3 738 conseillers clients, combien ont le potentiel pour être Spécialistes ?

Sur les 582 managers, combien seraient identifiés pour être spécialistes ?

Les 298 soutiens métiers ont-ils tous vocation à le rester ?

Vous précisez que « *les salariés et les partenaires sociaux seront régulièrement informés sur la mise en œuvre du projet* ». Là également, nous espérons que ceci ne se limitera ni en déclaration d'intention, ni un moyen pour certains d'améliorer certains indicateurs du bilan social.

Concernant le Planning Prévisionnel, cela nous semble précipité.

On peut comprendre que la crise sanitaire ait retardé votre projet, et qu'il se fera dans le temps. Mais au regard de tous les projets concomitants que connaissent les services clients (pour ne citer que le projet Concerto, ou des salariés vont connaître déménagement, avec changement simultané de managers, d'équipe, de lieu de



travail, et surtout d'environnement de travail, et appropriation de ces nouveaux espaces de travail d'Orange), il ne faut pas non plus que les déceptions et les frustrations prennent le pas sur l'engagement des salariés, voir un autre sentiment prendre le pas : la déconsidération, la déqualification, et la perte d'estime de soi ...

Nous tenons donc à vous rappeler qu'il n'y a pas de performance économique sans performance sociale.

Et c'est donc à ce titre que nous vous invitons à reconsidérer une petite partie de votre projet, notamment afin de maintenir des activités nominales pour les salariés qui se retrouveront en difficulté.

Nous vous invitons pour cela à relire les conclusions des médecins du travail sur le sujet, et plus particulièrement concernant les salariés qui se retrouveraient à en difficulté devant les projets de transformation ...