



## ÉVOLUTION DU SERVICE CLIENTS GRAND PUBLIC

# Fusion programmée SCO/UAT en USC

Un projet d'évolution du modèle de Service Clients Grand Public a été présenté au CSEC le 14 octobre 2020.

La direction a donné le top départ d'une modification des organisations des Unités SCO et UAT. L'objectif affiché est d'aboutir à «un fonctionnement homogène sur tout le territoire, à échéance du S1 2021». La mise en œuvre opérationnelle est prévue dès janvier 2021.

Concrètement, c'est la disparition programmée des 9 SCO et 5 UAT actuelles pour fusionner en 5 USC (création des Unités Service Client): USC IDF, USC Nord Est, USC Sud Est, USC Grand Sud-Ouest et USC Ouest.

5 500 salariés répartis sur 139 sites sont concernés. Les services clients d'Orange réalisent aujourd'hui 60 activités distinctes.

### LES PRINCIPAUX CHANGEMENTS PRÉVUS AVEC LE PROJET

✧ Le nouveau modèle de service client d'Orange sera constitué de la façon suivante: le métier de Conseillers en Front-Office répondra aux demandes clients et/ou à la commercialisation des offres et services, le métier de Conseillers en Back-Office traitera les demandes spécifiques, à froid ou en niveau 2 du Front.

Pour ces 2 métiers, les flux d'appel seront mutualisés au niveau national. Le métier de Spécialistes prendra en charge les problématiques les plus sensibles et évoluera pour atteindre un objectif cible de 1000 conseillers en 2023.

✧ Les comités de direction seront remaniés avec pour premier effet visible, une soixantaine de membres de CODIR qui devront se trouver un nouveau poste.



✧ Des activités spécifiques seront arrêtées : les activités Mail et E-Chat, réalisés par 69 conseillers en SCO, prendront fin respectivement les 31 décembre 2020 et 31 mars 2021. L'activité Fluidité sera arrêtée le 31 mars 2021 en raison de son intégration dans les processus automatisés de portabilité. Cette activité est réalisée actuellement par 16 conseillers du SCO Normandie Centre, de la DO Grand-Ouest

✧ Dans le cadre du transfert des activités d'Assistance Technique Pro aux Agences ProPME, un département d'Assistance Technique sera créé au sein de chacune des 3 AGProPME Ouest, Nord-Est et Sud-Est.

En séance CSEC, FOCom a interpellé la direction sur le calendrier de mise en œuvre, dans un contexte spécifique de crise sanitaire. Nous avons demandé des informations complémentaires sur tous les points du dossier dont : une projection des effectifs cibles à horizon 2021-2025, les effectifs et activités de chacun des 139 sites, un état des lieux des PVC avant et après le modèle du projet, la communication et l'accompagnement des salariés.

FOCom a également argumenté sur la nécessité d'ouvrir une consultation pour l'ensemble du projet au sein de chaque CSE impacté, avec un mandatement des CSCCT concernés sur l'aspect conditions de travail.

## **FOCOM REVENDIQUE ÉGALEMENT**

L'ouverture d'une négociation dans chaque DO pour l'accompagnement de tous les salariés avec notamment :

- Le maintien de la PVC pour les conseillers et les managers pendant toute la durée de mise en œuvre
- Des moyens nécessaires et des outils adaptés en termes de formation et apprentissage
- Une reconnaissance financière pour les salariés qui évolueront vers un changement métier et/ou de périmètre d'activité avec une équité pour l'ensemble des D
- Le recrutement en nombre suffisant de CDI prenant en compte les effets de la pyramide des âges
- L'arrêt de l'appel à la sous traitance et la réinternalisation des activités de la relation clients, cœur du réacteur d'Orange France.



J'adhère à FOCom  
en ligne

