



Création des USC

Priorité à l'accompagnement

Lors du CSEC du 20 janvier 2021, les élus ont refusé la mise en œuvre du projet d'évolution du nouveau modèle Service Client et ils ont émis un avis négatif. Pour FOCom, les conséquences sociales, en termes d'organisation et d'emploi ne sont pas clairement identifiées et cela dans un contexte sanitaire déjà éprouvant.

Le projet de création des 5 Unités Service Client repose sur la mutualisation des flux d'appels pour certaines activités, la création des spécialités domaine client, la réorganisation des CODIR en DO, et l'arrêt des activités spécifiques.



Pour FOCom, la déclinaison opérationnelle de ce projet aura de lourds impacts sur: les effectifs, la GPEC à l'horizon 2023, la charge de travail des salariés et des managers, la reconnaissance du travail, les compétences requises et les perspectives professionnelles.

La direction Orange France s'est engagée à recruter

1000 spécialistes (dont 400 recrutements en 4 ans) et à avoir un recours limité à la sous traitance. Les Conseillers Client AC et AT ne seront pas polyvalents afin de limiter la charge de travail. Selon la situation de départ du salarié, la durée de la formation et de l'accompagnement des spécialistes durera entre 5 et 30 jours. Un dispositif de suivi de la mise en œuvre du projet est prévu, avec une première présentation en avril 2021 et un premier bilan, portant sur la formation et les promotions, en octobre 2021. Tous les salariés qui choisiront de rejoindre le métier de spécialiste domaine client bénéficieront des mesures ARCQ de 4% dès la prise de poste (comme indiqué dans l'article 2.4.1 de l'accord).

Nous serons vigilants à ce que ces engagements soient tenus. FOCom exige que les objectifs d'engagement d'appels, de productivité et de vente soient adaptés, le temps nécessaire à la montée en compétence de chacun et demande une plus grande transparence sur la présentation des plans de formation ainsi que sur le choix des critères de sélection des spécialistes.

FOCom revendique

- Des recrutements au-delà des prévisions de l'entreprise.
- Le maintien de la PVC, pour les conseillers et les managers, pendant toute la durée de mise en œuvre.
- Un accompagnement financier de sortie PVC pour les salariés qui postuleront sur les postes de spécialistes domaine client.
- La possibilité d'un retour en arrière valable 12 mois pour les conseillers qui le souhaiteraient.
- Un budget spécifique pour la reconnaissance et l'évolution professionnelle.
- La présentation des bilans PVC.
- L'ouverture d'une négociation, au niveau national, sur l'arrêt des activités spécifiques et en DO sur l'accompagnement des salariés.



J'adhère à FOCom en ligne

