# **Évolution de la relation clients**





**Projet d'adaptation de nos services clients en 2020**

Au CSEC du mois de juin dernier, **l’entreprise** évoquait déjà son souhait de mettre en place un projet  « d’adaptation de nos services clients en 2020 » en s’appuyant sur **son propre constat** (déjà très orienté):

* Baisse des appels entrants en Services Clients : *(mais l’entreprise ne prend pas en compte l’impact et la part du digital dans l’activité, canal de contact qu’elle tente de généraliser)*
* Augmentation de la sous-traitance en raison de la baisse des effectifs : *(depuis des années nous revendiquons pour des recrutements et la ré-internalisation)*
* Baisse de la productivité : *(l’augmentation de la sous-traitance et notamment des activités de masse explique le fait qu’en interne ne restent que des cas clients ou dossiers de plus en plus complexes qui demandent de l’expertise donc des délais de prise en charge et de traitement plus long.)*

Le constat est là, après EO1, EO2,…NEXT, Essentiel2020, maintenant c'est Engage (ou Dégage) 2025, l’**entreprise** surfe sur la vague de la crise sanitaire pour redémarrer ses **plans de restructuration** en commençant par s’attaquer à la Relation Clients puis nul doute que viendra ensuite la fusion des UI, AD, etc…

##### **Au travers de ce constat, on le voit bien, les objectifs affichés de l’entreprise sont clairs :**

* **Baisse de coûts** en augmentant la sous-traitance par la baisse des effectifs et en imposant le digital en fermant d’autres canaux de contact clients
* **Augmenter la productivité** par la mise en réseau des activités et l’optimisation des « ressources » (salariés)

Nous avons aujourd’hui chacun à notre niveau les **éléments nécessaires pour échanger**, discuter entre collègues, dans nos services et sur nos sites respectifs, avec les élus et représentants, lors de nos [HIS](http://metzarsenal.reference-syndicale.fr/agenda/rdv/), de la façon dont on peut **s’organiser pour s’opposer à ce projet qui interroge**, au-delà des chiffres communiqués, sur notre devenir à très court terme et l’impact en tant que salariés, pour nos clients, etc…et quelles actions nous pouvons mettre en place…ainsi que nos revendications et propositions. Questionnaire à suivre sur le site

### ****Le projet concrètement****

**Orange** tombe le masque en affichant clairement ses objectifs dans le cadre de son plan stratégique ***« Dégage 2025 »*** mais son projet de « régression » pour les services clients se heurte déjà à une première contradiction entre l’ancrage territorial (ou fusion des DO) qui nous a été vendu pour répondre aux spécificités locales et la volonté de mettre en place une organisation uniforme dans toutes les DO.

L’**objectif** affiché est donc bien de développer cette activité mais **en aucun cas de travailler sur les causes-racines** sources d’insatisfactions clients.

Car **pour améliorer la satisfaction ou l’enchantement clients**, cela commence déjà par **décloisonner les services**, recréer du **lien entre** les différents **intervenants** et **travailler en transversalité** or **c’est tout le contraire qui nous est proposé.**

* **Mutualisation** dès début 2021 par la mise en réseau des activités Front et back au niveau national : **impact négatif sur la PVC des N1**
* **Arrêt de certaines activités** pour imposer le tout digital
* Développer et renforcer le métier d’Expert Domaine Clients (activité qui existe déjà avec les Pôles Expertise Clients mais qui a **peu de moyens** vis-à-vis des contributeurs ou BAL) ;









