



Motivation CGT concernant le projet de fusion SCO-UAT

Depuis le début l'entreprise essaie de nous vendre son projet de fusion des services clients pour soi-disant améliorer la satisfaction mais le vrai problème c'est surtout le chantier du déploiement de la fibre car en bout de ligne, les problèmes rencontrés se multiplient.

D'ici à fin 2022, 80% de la population devrait avoir accès à internet via la fibre et 100% en 2025 soit un peu plus de 40 millions d'accès selon l'ARCEP. Mais les opérateurs ont accumulé tellement de retard pour atteindre ces objectifs fixés par le gouvernement que la qualité des interventions n'est pas au rendez-vous et que les plaintes et réclamations sur les difficultés de raccordement à la fibre sont en hausse.

Et Orange répond à ces difficultés par une restructuration de la relation clients.

Depuis le mois de juin vous surfez sur la crise sanitaire pour déployer ce projet en évoquant :

- La baisse des appels entrants mais justifiés par la hausse du digital que vous imposé
- L'augmentation de la sous-traitance en raison de la baisse des effectifs liée à votre stratégie de non-remplacement des départs
- Baisse de la productivité liée à la complexité des dossiers en interne

Vous avez fait le choix d'arrêter certaines activités fin janvier comme le mail et Instant Messaging à Amiens avec au passage pour l'instant des négociations pitoyables et méprisantes pour les salariés concernés.

Puis la mutualisation depuis le début de l'année par la mise en réseau avec :

- Le CAV (Centre d'Appel Virtuel) a déjà impacté les conseillers du N1 avec la baisse de leur PVC
- Le CTV (Centre de traitement Virtuel) met en évidence des bugs importants concernant le Portail Service Clients

On découvre ou plutôt on redécouvre au travers de ce projet la liste des sites non pérennes voués à disparaître et les activités liées à des sites respectifs n'offrant que peu ou pas de perspectives pour les salariés.

Encore une fois, si réellement vous vouliez investir dans la satisfaction clients alors assurez déjà la maintenance du réseau cuivre et investissez autrement dans le réseau fibre avec des installations de qualité respectant les règles d'ingénieries permettant ainsi de diminuer les problèmes techniques et de SAV et tout le lot de mauvaises surprises en terme de réclamations, facturations, etc...

Malheureusement la réalité est toute autre avec des travaux non-conformes aux règles de l'art, des dégâts apparents, des clients laissés sans aucun service, des problèmes de débranchements sauvages, des armoires de rue éventrées laissant apparaître des câbles qui s'entremêlent façon « plat de nouilles »



Comment peuvent travailler sereinement les salariés de la relation clients dans ces conditions ?

Vous créez une nouvelle filière métier de spécialistes domaine clients mais sachez que l'ensemble des conseillers qu'ils soient des SCO ou de l'UAT n'ont pas attendu ACCA pour être des spécialistes de la relations clients qu'ils soient en assistance commerciale, technique ou en back-office, tout comme Orange est spécialiste des restructurations, des fusions et de la sous-traitance à gogo.

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.

L'amélioration de la satisfaction client ne peut passer que par de la ré-internalisation des activités, des recrutements sans compter la transmission des savoirs et des compétences mais c'est tout l'inverse que propose cette fusion.

Au travers de ce projet, on le voit bien, les objectifs affichés de l'entreprise sont clairs et ne visent qu'à améliorer la satisfaction des actionnaires par :

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

Pour toutes ces raisons, la CGT votera donc contre ce projet de restructuration