



AVSC, CCO, UAT, SCO en grève le 19 mai 2014!

Le 18 avril 2014

Les projets en cours :

Lilas - OPOCI - Open multiligne - SVI en langage naturel - mon CRM - commande simplifiée (ex Soft) - Evita - télétravail : la liste des projets présentée au CNSHSCT est loin d'être complète.

D'autres projets existent comme SM/formateurs - fidélisation/front prévenance - remplacement du CNPS par 100% Orange - digitalisation - télé management - activités mutualisées (AT mobile, SAV, renseignement, e-chat...).

Cela part à nouveau dans tous les sens ! Encore une fois, l'objectif n'est pas affiché mais il est pourtant clair : faire travailler plus les salarié-es de terrain, dans les unités opérationnelles, avec toujours moins d'effectifs. Et au final, les quelques gains ne seront réservés qu'à quelques un-es !

Suppression d'emplois, c'est reparti... comme en 2005 avec ERC* ! Chronique d'un désastre annoncé : pour dégrader la relation clients il suffit de réduire les effectifs !

Alertes dans les CHSCT, alerte des représentants au CNHSCT, rien n'y fait. Réunion après réunion, la direction reste sourde aux interventions des syndicats sur la dégradation des conditions de travail dans les services. Pour Bruno Mettling, tout irait de mieux en mieux, les résultats du baromètre social en attesteraient.

Ce déni n'est pas nouveau à Orange. En 2009, en pleine crise sociale, l'entreprise avait obtenu le label social de la relation clients.

Hémorragie à la relation clients

De 2012 à 2016, les effectifs de *front* et de *back* passeront de 12 000 à un peu moins de 9 000 salarié-es. Ce seront plus de 3 000 salarié-es qui partiront des services avec une pointe importante en 2015. Les plateaux se vident et le devenir des petits sites et de leurs activités, notamment en province, inquiète les collègues qui restent.

Ces départs ne sont pas sans effet sur la charge de travail. Selon la situation des effectifs, elle augmente ou se répartit différemment, le recours à la polyvalence permettant de gérer la pénurie de personnel. Mais, vu depuis Paris, l'activité serait en baisse, ce qui est loin d'être le vécu de l'ensemble des conseillers notamment avec le passage en *Open* !

La direction, par la voix d'Ernotte se félicite de la « *décroissance naturelle* » des effectifs, qui lui permet de faire baisser les coûts et confirme l'absence de recrutement pour les services clients.

Le tourbillon des réorganisations a repris.

La politique des économies vise aussi à adapter les services touchés par la disparition des emplois. La création des *Services Clients Orange* (SCO) sert à cela !

Le métier de soutien est lui aussi en pleine tourmente avec un projet mené notamment en *Normandie Centre*, visant à la création d'un réseau de formateurs intervenant sur tous les domaines d'activités du SCO aux boutiques.

Polyvalence et multi-compétences auront des effets négatifs sur la qualité de la formation et la présence des soutiens dans les services.

Le personnel paie la note :

■ par l'augmentation de sa charge de travail.

■ par le développement de la polyvalence forcée chez les conseillers mais aussi chez les soutiens, quand la direction parle elle, de simples modifications d'offres ou d'entraide !

■ par l'accroissement ou la modification des contraintes horaires, quand la direction parle elle de partage des contraintes des tardifs et des samedis !

■ par le stress de se voir refuser un congé ou de devoir échanger avec un-e collègue !

■ par le retour de pratiques managériales décriées en 2009, dont la double écoute et la multiplication des outils de contrôle de l'activité et de la performance de chacun-e.

* ERC : évolution de la relation client et création des AVSC – CCOR – UAT

Nous ne devons pas nous laisser abattre, mais les alertes ne suffisent pas à faire bouger notre direction. Seul le personnel, collectivement, peut obtenir que cela change. Les salarié-es de la relation clients ne doivent pas payer la note des économies à faire pour perpétuer les profits.

Il est grand temps de se faire respecter, en exigeant des effectifs à la hauteur de nos besoins !

Pour SUD, il faut :

- diminuer la précarité et la flexibilité,
- avoir le temps d'échanger sur le travail et pouvoir se former correctement,
- répondre aux clients sans le stress du bandeau dans le rouge,
- prendre des congés quand on le demande,
- avoir des horaires permettant de vivre en dehors du travail!

Salarié-es des AVSC/CCOR/SCO/UAT : tous-tes en grève et dans l'action le 19 mai 2014 !

Le « Lilas » n'annonce pas le printemps !

Les CHSCT des unités pilotes n'ont pas été associés à l'étude de cet outil découvert par les salarié-es ! L'objectif de cet outil annoncé lors du CNSHSCT du 10 avril est une simplification et une fiabilisation au niveau national des extractions de données d'activité des conseiller-es clients pour qu'à chaque niveau national, DO, UO C3P, RE, les données soient identiques. Quant à l'utilisation des toutes ces données, motus et bouche cousue.



Fauteuil ergonomique chauffant

Encore et toujours de nouveaux outils de flicage !

La direction achète des outils de flicage mais jure qu'elle ne s'en servira pas pour nous fliquer et qu'elle traitera les dérives !

OPOCI : au prétexte de remplacer *Calabrio* devenu obsolète, la direction a acheté en juillet 2012 un outil à la société Verint (qui a déjà vendu Coaching et la liste n'est pas close) Le CHSCT de l'AVSC Ouest-Atlantique constatant que toutes les fonctions de l'outil n'ont pas été observées au cours du pilote a refusé, le 8 avril 2014, de donner un avis sur son déploiement. Le CNSHSCT du 10 avril 2014 a alerté une fois de plus la direction qui nous promet que les fonctionnalités de l'outil ne seront pas pleinement utilisées.

Extrait de la pub Verint pour OPOCI : « Objectif : assigner le personnel de manière appropriée selon votre charge de travail et améliorer les performances. C'est un logiciel connecté qui simplifie la tâche complexe des prévisions et du planning et qui offre des fonctionnalités de gestion de la performance et d'e-learning. Il permet de créer des prévisions et calendriers centralisés avec un seul point de contrôle dans l'ensemble du réseau ou encore des calendriers décentralisés permettant une prise de décisions au niveau individuel. En équilibrant mieux les charges de travail de votre personnel, il peut aider votre centre de contact et vos opérations de Back-Office à diminuer leurs coûts en réduisant les sureffectifs, les heures supplémentaires et les diminutions de volume (temps pendant lequel des agents du centre de contact sont rémunérés sans être productifs). En outre, puisque qu'il automatise les tâches chronophages (y compris la gestion de la performance et la formation), les superviseurs peuvent mieux accompagner leur personnel. » **No comment !**