

Salariés des SCO et UAT:

## PRISE EN CHARGE EXEMPLAIRE (PECHE) OU LA POLYVALENCE EXACERBEE !



La **PRISE EN CHARGE EXEMPLAIRE** du client appelé « **PEChE** » est présentée comme l'un des axes stratégiques d'Orange dans le cadre d'Essentiel 2020 : le client appelle son service client ou l'assistance technique et le conseiller en charge de l'appel doit le traiter de A à Z sans transfert. L'entreprise appelle cela le traitement de bout en bout et nous présente ce projet comme étant une demande des conseillers N1.

Le projet Pêche est un test réalisé dans certaines unités de la Relation Client comme au SCOE : les appels Recouvrement et Réclamations sont directement traités

par le N1, les services N2 restent en soutien du N1 via l'application Skype. D'autres SCO le testent sous des formes diverses mais la finalité est la même : **TOUT FAIRE FAIRE PAR LE N1**.

**D'AUTRES TESTS PULLULENT** également dans les SCO et UAT qui deviennent en quelque sorte des laboratoires : appels UAT NE En Cours de Livraison(ECL) traités au SCOE, appels Pilotage en UI traités au SCOO, GT unique Home, Mobile, Internet, TV (Full Flux), appui à chaud N1/N2 sur la Fibre, appui à chaud SCO/AD, etc...

**À L'ISSU DE CES TESTS, COPIE SERA RENDUE À LA DIRECTION MÉTIER (DRCGP) PUIS GÉNÉRALISÉ SUR L'ENSEMBLE DES UNITÉS.**

.../...

**Le but de ces tests consiste à réaliser des économies conséquentes au sein de la Relation Client notamment en charge de personnel et contribuer ainsi à l'objectif de réduction des coûts de 3 Milliards d'euros appelé Explore 2020 d'ici 2018.**

.../...

Sur le terrain, cela se traduit concrètement par **DES SERVICES N2 QUI SE VIDENT** lié à l'absence de recrutements dont la pérennité à moyen terme est menacée et **DES SERVICES N1 OÙ LA POLYVALENCE SE DÉVELOPPE OUTRAGEUSEMENT**. Les conseillers N1 doivent tout faire, tout savoir dans tous les domaines : conseil, vente, dépannage, recouvrement, réclamation.

Après s'être perdu dans les méandres du SVI numéro unique 3900, le client arrive enfin à parler à un humain. Il expose au conseiller les raisons de son appel. Si le conseiller ne sait pas, il questionne le N2 via Skype. Pendant ce temps le client attend encore et le conseiller N1 est sous pression dans l'attente d'une réponse du N2.

**VOILÀ LA RÉALITÉ DU PROGRAMME PECHE** QUI APPARAÎT COMME UN PLAT INDIGESTE !

Les premiers échos des SCO que nous avons confirmés aussi que le nombre de placements diminue pour les conseillers du N1 et va inévitablement impacter la PVC.

En guise de reconnaissance, les plus chanceux disposeront d'une Mesure Emploi Compétence (MEC) mais il n'y en aura pas pour tout le monde !

**LA CGT  
FAPT**

**REVENDIQUE LE GRADE**

**DE BASE EN 2.3 POUR**

**LE METIER DE CONSEILLER  
CLIENT SCO-UAT ET  
DE REELLES PERSPECTIVES  
D'EVOLUTION DE CARRIERE.**

## **POURQUOI PAS 2000 ?**

L'accord intergénérationnel signé par la CGT prévoit le recrutement de 6000 salariés sur la période 2016-2018. Cependant, la CGT a toujours rappelé que ces 6000 recrutements étaient un minimum. Lors du CCUES de juillet, les prévisions de la direction ont conforté notre position en estimant les besoins à 7880 emplois externes.

Lors de la rencontre du 29 septembre avec la direction, la CGT a réclamé l'embauche immédiate, à minima, de 2000 personnes tout en rappelant la responsabilité de l'entreprise face à cette situation.

La direction fait un premier pas en actant le recrutement de 1000 salariés supplémentaires, tout en laissant la porte ouverte à d'autres embauches. Cette première victoire doit être un point d'appui afin d'exiger des embauches supplémentaires et nécessaires au regard des besoins qui s'expriment dans les services, permettant l'amélioration de la qualité de service et des conditions de travail.

Pour la CGT, l'annonce de ces 1000 recrutements doit également se concrétiser dès maintenant par des recrutements dans tous les services et départements.

**La CGT vous invite à signer massivement la pétition pour le remplacement des départs !**

