

Montreuil, le 05 novembre 2020

Des économies considérables !

Ce projet s'inscrit pleinement dans le nouveau plan **Engage 2025** dont l'un des axes majeurs est de réaliser 1 Milliard d'euros d'économies supplémentaires par rapport à Essentiels 2020. **La réduction des coûts est le principal objectif de cette fusion.**

En accélérant la digitalisation et l'Intelligence Artificielle (IA), en gérant les flux Front et Back nationalement, la direction met tout en œuvre pour transférer plus facilement les activités à la sous-traitance au fil des départs non remplacés. **Pour les salariés, c'est l'augmentation de la polyvalence, de la productivité en perspective dans un contexte NAO 2020 de modération salariale.**

L'emploi est une nouvelle fois le grand perdant de ce type de réorganisation avec des économies considérables réalisées sur le dos du personnel.

On connaît la suite, **les économies réalisées iront directement dans la poche des actionnaires** puisqu'il est prévu de distribuer 2 Milliards de dividendes cette année.

La CGT refuse de cautionner une stratégie qui contribue à accentuer la crise sociale !

VERS UNE EXPERTISE

Face à l'ampleur du projet et l'impact sur les activités, dans les services et sur les salariés, les élus du CSE Central ont voté une expertise sur ce dossier. Elle va permettre de mettre en lumière beaucoup de zones d'ombres, bien évidemment si l'entreprise joue le jeu et communique à l'expert les éléments demandés. Affaire à suivre...

Il y a quelques années, la direction de la Relation Client DRCCP mettait en place les **Parcs clients** afin d'être plus efficace dans le traitement des demandes clients. L'objectif était de développer les synergies locales (AD-SCO-UAT-UI) en ajoutant de la proximité géographique dans le but d'obtenir une satisfaction client (NPS) à 40.

Puis il y a eu la **Prise En Charge Exemplaire** du client appelé **PEChE**, présentée comme l'un des axes stratégiques d'Essentiel 2020 : la prise en charge de l'appel de bout en bout.

Sans remettre en cause la stratégie globale de l'entreprise, qui consistait à accompagner la baisse des effectifs et à faire sous-traiter de plus en plus d'activités, aujourd'hui, en pleine crise COVID et organisation du travail dégradée, l'entreprise a présenté au CSE Central son projet de fusion des SCO et UAT dans le but... d'atteindre **l'Excellence** et un **NPS à 40** en 2025.

Dans un 1^{er} temps, le projet consiste à fermer des activités (mail, e-tchat, fluidité), de mettre en réseau national les flux Front et Back et de créer le métier de spécialiste. Dans les DO, les **Unités de Service Client (USC)** devraient être créées.

Ce projet doit **se décliner jusqu'à horizon 2023.**

Qui seront les premiers impactés par ce projet ?

En passant de 9 SCO et 5 UAT à 5 Unités Service Client, les Etats-majors et Codirs des unités seront les premiers impactés par le projet. Des activités nationales mail, e-tchat et fluidités vont être arrêtées et le SAV Pro réalisé en UAT va être transféré en AG Pro/PME.

La CGT se battra pour que chaque salarié se voit proposer une activité sur son lieu de travail.

Quelles perspectives pour les salariés ?

Pour vendre son projet, la direction met en avant les perspectives d'évolutions professionnelles offertes aux salariés.

De 60 activités, il en ressortira 3 métiers :

- **métier du Front** : commercial et technique
- **métier du Back** : gestion, suivi de livraison, réclamations et recouvrement
- **spécialistes** : experts dans les moments de vie du client sur l'installation, les pannes et les mauvaises surprises. 12 activités composent les spécialistes telles que les PEC, AT demain, Experts Mobiles, N3 AC Home,...

A horizon 2023, la cible est de 1000 salariés spécialistes dans les USC. Le métier sera positionné en D/D-Bis offrant des perspectives d'évolution de carrières aux collègues. L'accord ARCQ a généré beaucoup d'insatisfaction et très peu de perspectives d'évolution et de reconnaissance. Dans ce projet, bon nombre de salariés vont changer de métier. Quid de la perte de la PVC ? Prime de changement de métier ? Avec ARCQ, on repasse de base ?

Et si on faisait autrement ?

La CGT estime qu'on pourrait faire autrement et prendre du recul face au quotidien que vivent les salariés. Et si on cherchait pourquoi il y a autant d'insatisfaction ? Si on cherchait les causes racines ? Si on ré-internalisait les activités et créait les emplois nécessaires supplémentaires ?