



# Le 39 00... Oui ! Mais avec les moyens !

Paris, le 4 juillet 2016

## Le 39 00, numéro unique du service client Orange

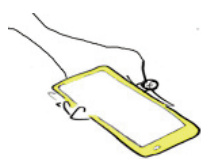
Pour rendre l'expérience client incomparable, cet été, Orange sort le numéro unique d'appel 39 00 pour les clients quel que soit l'appel. Ce numéro va remplacer les numéros fixes, Internet, Open et Mobile dès septembre.

Oui, cela peut être un plus, qui est rendu possible par l'aval de l'ARCEP.

**Néanmoins, dorénavant, plus d'appel gratuit ni au 1013 ni au 1014. Orange a déjà chiffré le gain en le présentant comme une banalisation du tarif. Les abonné-es apprécieront !**

## Pourquoi ?

**Au-delà de la facilité pour le client si tout marche bien, ne soyons pas naïfs : l'un des buts recherchés est la baisse du nombre d'appels et donc d'emplois.**



*Numérique : le smartphone sera la télécommande de nos vies*



Tout sera fait, y compris à travers le SVI pour inciter le client à s'auto-dépanner ou à faire ses actes seul sur le Net.

Bref, un nouveau gain pour l'entreprise sans aucune contrepartie pour les salarié-es des centres d'appels.



## Des problèmes en vue ?

Les DO Ouest, Normandie Centre et Dom ont testé en amont ce printemps ce numéro unique. Tout est loin d'être parfait au point que, sur Rennes, les élu-es SUD avaient demandé la suspension du test, pour résoudre d'abord les problématiques qui aggravent les conditions de travail des personnels du SCO et de l'UAT.

**Le SVI mal compris du client et mal connecté à l'arrivée, le SI avec ses éternels problèmes, les difficultés de renvoi entre plateaux... toutes choses qui agacent l'appelant et pèsent sur le-la salarié-e.**

## Le personnel doit aussi y gagner !

On le voit, comme pour beaucoup de propositions de l'entreprise, si le SI et les moyens notamment humains ne suivent pas, le personnel en fait les frais.

**Orange se doit de présenter aux CHSCT les conséquences pour le personnel concerné. Le SI doit être mis au niveau, le SVI amélioré. Les gains annoncés doivent donner lieu à des améliorations des conditions de travail. Et, plus de compétences, ce doit être plus de reconnaissance !**