

# Sud

orange

Paris, 5 août 2015

# Ce «Magnum» qui nous met en pétard !

Orange France a décidé que 90% des déplacements techniques devaient désormais être facturés. En prenant une telle décision, la direction s'assoit sur les règles du contrat client.

C'est très limite pour une entreprise qui se targue d'être attachée à «l'enchantement client» bientôt transformé en «grosse colère client» ... dont les salarié-es sont les premières victimes.

**Sud n'a pas manqué d'alerter des dangers de Magnum Stéphane Richard, la direction Orange France et la direction technique .**

## Cacophonie et grosse galère

Orange France a « oublié » tout simplement que cette nouvelle cause de facturation était injuste, contestable au regard des contrats commerciaux et source de litiges entre salarié-es et public.

La direction ne s'est d'ailleurs pas embourbée pour anticiper les réactions des clients et ne s'est pas plus inquiétée de l'impact sur les conditions de travail du personnel

Les conseiller-es à sont laissées à eux même pour répondre à la colère des clients, Les pratiques différentes entre les unités du technique et les unités commerciales, et maintenant les clients professionnels compliquent encore le traitement des réclamations et les dégrèvements.



## Côté UAT et UI, on facture !

Les effets de la facturation systématique des déplacements ne se sont pas faits attendre :

- augmentation des appels et beaucoup d'énerverment des clients lorsque le/la conseiller-e annonce le « pourquoi » de la facture,
- limitation des marges de manœuvre pour des dégrèvements éventuels si vraiment le client râle beaucoup,
- absence de cohésion entre unités, dans le discours, mais aussi dans les codes relève du technicien, différents de celui de l'UAT pour décider d'un éventuel dégrèvement,
- «Encouragements» des techniciens à se déplacer jusqu'au domicile pour vérifier l'installation... et justifier la facturation

## C'est le public qui est «plumé»

Partant du principe dicté par la direction « que la problématique est chez le client », les conseillers ont à faire face à des situations absurdes.

Comment annoncer à un client que c'est de sa responsabilité et qu'il doit payer pour

- une panne récurrente parce qu'un câble a été mis à mal par le vent !

- un branchement de l'installation déconnecté ou cassé suite à une intervention de l'entreprise parce que la documentation est fausse,

- un remplacement par le technicien de live box louée défectueuse

- une panne se situant au point de coupure à l'extérieur du domicile client.

La légitimité d'une telle décision est loin d'être acceptée par le client, mais aussi par les salarié-es.

## Côté responsables, on botte en touche !

Déni de la situation difficile pour les salarié-es, aucune dérogation à la stratégie décidée par l'entreprise, les services sont là pour appliquer. Certaines directions ont cependant consenti à organiser des ateliers d'approche pour apprendre aux conseiller-es à annoncer la facturation, « avec comme idée centrale, que la problématique est chez le client ».

## Parcours client et la recette de la dinde à l'Orange



## Côté SCO et boutiques, on dégrève !

Comme d'habitude, aucune information n'a été communiquée sur cette décision. Les conseiller-es des SCO ont découvert en « live » cette nouvelle stratégie qui s'est concrétisée par un doublement des réclamations et l'incompréhension, le mécontentement des clients. En SCO, pas de prise de tête, on dégrève. La cacophonie semble faire partie de la stratégie d'Orange France. Mais chut, faut pas le dire.

## Une affaire de gros sous !

Derrière tout cela, ce n'est qu'une affaire de gros sous. Certaines directions d'UAT se sont félicitées en réunion d'équipe que le chiffre d'affaire lié à la facturation des interventions avait doublé. Satisfaction qu'a peu appréciée l'équipe de conseillers concernée, on comprend pourquoi au vue de la situation vécue par le personnel.

## Gratuité pour les professionnels ...mais pas pour le grand public ?

La nouvelle est tombée fin juillet, la consigne a été donnée de maintenir la gratuité des frais de déplacement pour les clients pro. Qu'est ce qui différencie un client pro d'un client résidentiel ? Pas grand chose si ce n'est le coût du contrat. La direction attend-elle que les associations de consommateurs s'en mêlent ? Les clients résidentiels dont rien dans le contrat ne prévoyait ces nouvelles facturations, sont bien les vaches à lait d'Orange et de ses actionnaires.

**Pour Sud, il est urgent que tout le monde soit traité de juste manière... dans l'intérêt du public et de nos conditions de travail.**