

**SOMMAIRE**

Projet d'évolution des activités de Back-office Réclamation Grand Public vers les activités Back-office Recouvrement Grand Public de l'USC Grand Sud-Est.....1

**Projet d'évolution des activités de Back-Office de l'USC Grand Sud-Est**

✓ Information-Consultation

**Ce qu'il faut retenir**

Lors de la séance du 29 mai 2024, la direction d'Orange DOGSE présente son projet « d'évolution des activités Back-office Réclamation GP » vers les activités « Recouvrement GP ».

Cette « évolution » concerne les sites de l'USC Grand Sud-Est d'Aurillac, Clermont Ferrand, Lyon, Aix en Provence et Nice.

Constat de la direction : les réclamations dites « complexes », mutualisées avec les USC Grand Nord Est et IDF, sont en forte baisse.

Une vingtaine de personnes sont concernées qui rejoindront soit l'univers Home, soit l'univers mobile.

Dans sa présentation, la direction évoque le fait que « la fiche métier client Back-office est la même sur le domaine Réclamation et Recouvrement. »

**Analyse de la CFE-CGC**

De toute évidence, la présentation de ce projet, dans sa formulation, relève d'un doux euphémisme.

Il s'agit bel et bien d'un arrêt d'activité. Les machines ont remplacé les conseillers aux réclamations. L'intelligence artificielle et autres « bots » font leurs dégâts, et suppriment des emplois.

Lorsque la question est posée aux représentants de la direction : « quel est le cadre juridique de ce projet ? » absence de réponse. Les élus CFE-CGC comptent bien bénéficier des lumières des juristes lors d'une prochaine séance.

Quant à la « similitude » entre activité Réclamation et Recouvrement, les témoignages des élus concernés par ces activités sont unanimes. La posture, les compétences mises en oeuvre, l'approche client sont très différentes. Les durées de formation et de montée en compétence envisagées font augurer une pression psychologique importante pour des personnes effectuant ces tâches depuis de nombreuses années.



<p>VOS REPRESENTANTS CFE-CGC ORANGE VOS ELUS</p>	<p>Élus CSE titulaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Benabas Sahra</li> <li>Courtin Pascal</li> <li>Drouet Philippe</li> <li>Dussauge Thierry</li> <li>Gragueb Chatti Safa</li> <li>N'Gaide Alassane</li> <li>Ollagnon Florence</li> <li>Vanesse John</li> </ul>	<p>Élus CSE suppléants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aïssa Myriam</li> <li>Borg Yann</li> <li>Bouzahzah Younesse</li> <li>Foulier Jean</li> <li>Fournel Sallei Vanina</li> <li>Grange Valérie</li> <li>Massard Jérôme</li> <li>Munoz Cyril</li> </ul>	<p>Représentant Syndical :</p> <p>Testi Jean-Pierre</p>
--	---	--	---



