



Innovation

Orange délocalise à... domicile !

En Meuse, l'entreprise de télécommunication Orange mène une expérimentation unique en France de télétravail.

A l'heure où les centres d'appels s'expatrient au Sénégal, au Maroc ou ailleurs, Orange vient de délocaliser une salariée volontaire du centre d'appels SAV de Bar-le-Duc vers... Mauvages, dans la Meuse.

Pourquoi Mauvages ? Édith Labat, salariée de l'Unité d'assistance technique Nord et Est y expérimente depuis six mois la prise d'appels clients pour le service après-vente internet (3900) et téléphone fixe (1013, 1015). Depuis le bureau de... sa maison ! En télétravail.

En toute transparence technique, Édith prend en charge une vingtaine de dossiers clients par jour depuis un ordinateur capable — via l'ADSL — d'effectuer des mesures de débit, d'accéder au dossier des clients, de consulter l'agenda des interventions du service technique.

100 km par jour

Qui sait qu'en composant le 1013, il tombe à Mauvages, au domicile d'Édith ? Personne. Car Orange a souhaité prendre son temps pour expérimenter cette prise d'appels en télétravail. Pour plusieurs raisons.

1) Technique. Il convenait de développer des logiciels particuliers et de vérifier la faisabilité sur une ligne d'un débit de 2 Mo.

2) Social. Orange travaille à réduire son déficit d'image sur le plan de la gestion des ressources humaines. Cette

expérience unique en France s'intègre dans le nouveau contrat social et projet d'entreprise « conquêtes 2015 » d'Orange.

3) Gestion. L'idée de la flexibilité prévaut dans ce dossier car les appels sont concentrés

sur des plages horaires particulières (tôt le matin, début de soirée). D'où une amplitude journalière importante pour les salariés du site Orange de Bar-le-Duc. A fortiori quand ils résident loin du centre.

C'était le cas d'Édith. Chaque jour, elle parcourait Mauvages/Bar-le-Duc — aller et retour, soit 100 km ou deux heures de trajet — pour un coût financier non négligeable, des risques liés aux intempéries en hiver.

Immersion suivie par un psychologue

« C'est moins de stress, moins de fatigue. J'organise mieux mes journées. Tout est plus simple. Je me connecte à l'heure prévue, un bonjour de mon manager par communicator, je prends les appels comme mes collègues de Bar-le-Duc durant les plages horaires prévues. »

Dire qu'elle est ravie serait en dessous de la réalité.

Avant de la lâcher seule à Mauvages, elle a été isolée sur le site de Bar-le-Duc. À l'écart pendant trois semaines mais observée par un psychologue. Une immersion expérimentale, en somme. Pour s'adapter.

Mais deux jours par semaine, elle retourne à Bar-le-Duc. Pour garder le contact avec ses collègues et ne pas être totalement coupée de la vie de l'entreprise.

Pascal BAUDOIN

Gagnant/gagnant

Pour Fabrice Pettinger, responsable du site Orange à Bar-le-Duc, l'autonomie et la compétence professionnelle étaient nécessaires au maintien de la performance du service clients : *« Nous avions des difficultés pour gérer les flux le samedi et en soirée. Avec le télétravail, nous disposons désormais d'une meilleure flexibilité. C'est un accord gagnant/gagnant. »*





Avec un bureau à domicile, Edith gagne deux heures par jour de transport. Moins de fatigue. Et moins de stress. Pour le client, c'est totalement transparent. (Photo Daniel WAMBACH — ER)