

Réorganisation des services clients grand public en direction orange

Orange France ou la stratégie du YO-YO

En juillet 2018, la Directrice d'Orange France s'engageait à maintenir le nombre d'Unités Opérationnelles dans les Directions Orange. Pourtant ce nouveau projet de réorganisation prévoit de supprimer deux unités sur trois dans le domaine de la relation client grand public...

En juillet 2018, la Directrice d'Orange France nous annonçait que le projet "Ancrage Territorial" visait à décentraliser le pilotage des activités. Deux ans plus tard, la direction décide pourtant de re-centraliser les activités "Relations Clients Grand Public"...

(suite dans DOCUMENTS)



Cfdt:
ORANGE
FAITOUT POUR VOUS

**RÉORGANISATION DES SERVICES CLIENTS
GRAND PUBLIC EN DIRECTION ORANGE**
Partie 1 - Quels gains pour les salariés ?

Octobre 2020

ORANGE FRANCE OU LA STRATÉGIE DU YO-YO

En juillet 2018, la Directrice d'Orange France s'engageait à maintenir le nombre d'Unités Opérationnelles dans les Directions Orange. Pourtant ce nouveau projet de réorganisation prévoit de supprimer deux unités sur trois dans le domaine de la relation client grand public...

LES SALARIÉS SONT CONCERNÉS PAR L'AMPLITUDE DU PROJET

9 SCD et 5 S&T aujourd'hui (soit environ) il ne restera que 5 Unités Opérationnelles en 2021. 111 membres de Comité de direction aujourd'hui il n'y en aura que 60 à 70 demain. 3738 Conseillers Clients, 280 Soins Médiés, 680 salariés en fonction support et S&T managés travaillant dans ces services. Combien garderont leur poste ? Combien continueront leurs activités ? Quelles modalités géographiques ou fonctionnelles seront imposées ? Dans quelles conditions ? La PVC continuera-t-elle à être votée ? Si oui, le niveau de cette PVC sera-t-il maintenu ? La polyvalence deviendra-t-elle la règle ? Un accompagnement sera-t-il mis en place ? Les protections actuelles par les accords collectifs signés par la CFTD seront-elles bien mises au service ? Des sites seront-ils fermés ou transférés à la main-œuvre ?

TROP DE QUESTIONS RESTÉES SANS RÉPONSE

Nous sommes convaincus que les salariés (salariés) n'ont pas été entendus et que les décisions, politiques, sociales, seront prises sans leur avis et sans consultation (ANP-PVC) et sans tenir l'avis des salariés en compte (Cfdt) et sans tenir compte de l'impact sur les salariés.

Certains responsables en ont demandé si le jeu en vaut la chandelle : bien sûr = le jeu en vaut la chandelle = améliorer notre performance = Mais = le risque est réel que les gains attendus soient réduits au regard des difficultés à venir = Par ailleurs, = le dossier est complexe pas le détail des situations qui seront numériquement et professionnellement très compliquées à gérer = Beaucoup de salariés vont perdre leurs compétences ou leurs responsabilités = Les processus vont être impactés et profondément : un budget formation est-il prévu ? = Et puis, il est facile de dire que rien ne change, mais comment vont être gérés les plans de service ? Quels seront les impacts de la mesure sur les salariés ? Quelles sera la priorité des accords signés localement ?

POUR Y VOIR PLUS CLAIR, LA CFTD A MIS AU VOTE UNE DEMANDE D'EXPERTISE

Au CSE CFTD, un accord de médiation a été signé le 10 octobre 2020.

Pour la CFTD, il importe maintenant que la Direction nous explique réellement ce qu'elle cherche à atteindre ? Quels sont les défis, opportunités et problèmes internes et externes de la Relation Client Grand Public ? A quel les défis attendent-il vraiment de la valeur ? Quels sont les résultats attendus aujourd'hui et dans quelques années ? Quel est le véritable objectif de changer ou de faire différencier ? Quel intérêt a ce projet pour les salariés concernés ? Quels problèmes et compensations sont prévus pour les plus impactés d'entre eux ?

REGISTRATION PVC - 47141 Avenue Simon Bolivar - 91218 Paris
CFTD-ORANGE.COM

[réorganisation services clients grand public](#)