

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'AMPLUR 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 Soinsiers Médiés, 680 salariés en fonction support et S&T managés travaillant dans ces services. Combien garderont leur poste ? Combien continueront dans les autres ? 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 en œuvre ? Des sites seront-ils fermés ou transférés à la main-œuvre ?

TROP DE QUESTIONS RESTÉES SANS RÉPONSE

Nous sommes convaincus que les salariés (notamment les salariés de l'ancien service client) ont le droit de connaître, quelles que soient les modalités de la réforme, les raisons de sa mise en œuvre et les impacts qu'elle aura sur les salariés. C'est pourquoi nous demandons à la direction d'Orange France de nous fournir des réponses précises et détaillées à ces questions.

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

Au CSE ORANGE, service-département (Syndicat des salariés) par...

Pour la CFTD, il importe maintenant que la Direction nous explique réellement ce qu'elle cherche à accomplir ? Quels sont les défis, opportunités et problèmes internes et externes de la Relation Client Grand Public ? A quel les clients accèdent-il vraiment de la valeur ? Quels sont les résultats attendus (qualité de service, satisfaction clients) ? Quels sont les besoins des clients ? Quelles sont les attentes des clients ? Quelles sont les attentes des salariés ? Quelles sont les attentes des actionnaires ? Quelles sont les attentes des investisseurs ? Quelles sont les attentes des fournisseurs ? Quelles sont les attentes des partenaires ? Quelles sont les attentes des concurrents ? Quelles sont les attentes des régulateurs ? Quelles sont les attentes des pouvoirs publics ? Quelles sont les attentes des médias ? Quelles sont les attentes des associations ? Quelles sont les attentes des ONG ? Quelles sont les attentes des syndicats ? Quelles sont les attentes des unions locales ? Quelles sont les attentes des unions régionales ? Quelles sont les attentes des unions nationales ? Quelles sont les attentes des unions internationales ?

La CFTD a déjà un rôle à jouer, et peut également se demander quelle est la contribution de la Direction d'Orange France ?

FÉDÉRATION PEC - 47141 Avenue Simon Bolivar - 91218 Paris
CFTD-ORANGE.COM

[réorganisation services clients grand public](#)