

# **Réorganisation des services clients grand public en direction Orange : Partie 3 - Quelles perspectives d'évolution ?**

## **La direction restructure l'entreprise en France**

La réorganisation des services clients grand public (fusion d'unités SCO et UAT) est une opération "d'opérationnalisation du plan stratégique Engage " nous écrit la Direction. Ce qui confirme bien que ce plan stratégique vise notamment à restructurer l'entreprise en France pour tenter de faire décoller le chiffre d'affaires, améliorer les marges et réduire les frais généraux. Pourtant la Direction affirme que ce projet vise " à offrir des perspectives d'évolution pour l'ensemble des salariés et à les inscrire dans un projet d'avenir"

(suite dans documents)



ORANGE  
PARTOUT POUR TOUS

07 74 61 43 66  
07 74 61 43 66

Le premier réseau de réparation  
voiture en France est à 25 km de  
vous.

En contact avec votre  
« maître » - « maître » -  
« maître », et spécialiste  
des problèmes de trafic et  
de pollution des véhicules pour  
des raisons techniques, la  
Direction Orange de la  
Cfdt vous aide et vous  
accompagne.

Devenir expert et signer  
un acte de réparation  
après un contrôle de  
qualité, il s'agit de  
la Direction, qui a également  
des compétences en  
matière de réparation.

Après un contrôle de  
qualité, il s'agit de  
la Direction, qui a également  
des compétences en  
matière de réparation.

Il s'agit de la Direction,  
qui a également des  
compétences en matière  
de réparation.

La Direction Orange de la  
Cfdt vous aide et vous  
accompagne.

RENDEZ-VOUS À LA Cfdt  
POUR DÉCOUVRIR  
VOS DROITS !

## RÉORGANISATION DES SERVICES CLIENTS GRAND PUBLIC EN DIRECTION ORANGE Partie 3 - Quelles perspectives d'évolution ?

Février 2021

### LA DIRECTION RESTRUCTURE L'ENTREPRISE EN FRANCE

La réorganisation des services clients grand public (gestion d'usages J2CJ et L2CJ) est une opération  
« d'opérationnalisation du plan stratégique engagé 2021 » nous écrit la Direction. Ce qui confirme  
bien que ce plan stratégique vise notamment à restructurer l'entreprise en France pour tenter de  
faire circuler le chiffre d'affaires, améliorer les marges et réduire les frais généraux. Pourtant la  
Direction affirme que ce projet vise à « offrir des perspectives d'évolution pour l'ensemble des car-  
rières et à les inscrire dans le projet d'avenir ».

### DES SALARIÉS PERDENT LEUR ACTIVITÉ

Nous allons donc pouvoir apprécier de quel projet d'avenir la Direction nous parle et quelle con-  
naissance des perspectives d'évolution qui vont leur être proposées... Les premiers salariés qui  
perdent leur activité sont ceux qui travaillent sur les « mails », le « e-chat » et le « l'assistant ». Les  
salariés travaillant à plus de 50% sur les activités « mails » et certains autres, ont déjà commencé  
à être reclassés, alors même que les négociations sur les reclassements n'ont commencé...

### UN DIALOGUE SOCIAL VICTIME DU « ONE TO ONE »

La Direction ne respecte donc pas les engagements pris dans un accord de mars 2010 qui prévoit :  
« que : « les projets de réorganisation, et/ou de fermetures de sites ou services, seront présentés  
avant un accord et être leur globalité »

« et qu' » une concertation locale est systématiquement ouverte afin d'habiller et négocier les  
points suivants : les solutions alternatives pour les salariés en matière de maintien, de reprise,  
réaffectation... ; les besoins individuels et collectifs et formation, de suivi des salariés dans l'ac-  
compagnement de leur mobilité (mobilité, reclassement... ; les accompagnements financiers  
[...] ; l'ouverture, au sein de l'entreprise, d'un dialogue social... ; la mise en place de dispositifs  
particuliers et de recherche de solutions adaptées, éventuellement en matière de transport collectif  
ou en matière de logement collectifs [...] ; la mise en place de dispositifs de suivi ayant notam-  
ment pour objet d'être au plus de proximité et de proximité du bilan du projet économique et so-  
cial, etc. ».

Or, la négociation se fait finalement au niveau national, bien que spécifiquement locale. Par ailleurs,  
la Direction a déjà indiqué des salariés en « mail » et « chat », sans aucune garantie collec-  
tive s'étant vu être négociée. Après la première séance de négociation, la nature et le champ de  
la négociation ne sont toujours pas clairs. Cela pose un véritable problème de confiance au mo-  
ment où les salariés, comme les citoyens de ce pays, font face à une crise sanitaire historique.

La Direction s'était engagée en 2010 à systématiquement négocier  
globalement à la mise en œuvre de ses projets pour limiter les effets des réorga-  
nisations sur les salariés concernés. Mais la Direction Grand Public d'Orange  
France ne respecte pas ces engagements... Géographiquement se rattacher à oc-  
cupant des garanties et des perspectives aux salariés concernés.

REORGANISATION FSC - 41140 Avenue Simon Bolivar - 75019 Paris  
CFDT-ORANGE.COM

## Documents

[Réorganisation des services clients grand public en direction Orange : Partie 3 - Quelles perspectives d'évolution ?](#)