

# **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 64 14 64  
07 74 64 14 64

Le premier réseau de réparation  
voiture en France à 25 000  
points.

En tant que salarié,  
vous êtes « un client »  
et « un collègue », ce qui signifie  
un droit de parole en tant que  
salarié et un droit de parole en tant  
que collègue. Le dialogue social  
est donc un droit.

Le dialogue social est un droit  
qui s'exerce au sein de l'entreprise.  
Il implique les salariés et les  
représentants du personnel.  
Le dialogue social est un droit  
qui s'exerce au sein de l'entreprise.  
Il implique les salariés et les  
représentants du personnel.

Le dialogue social est un droit  
qui s'exerce au sein de l'entreprise.  
Il implique les salariés et les  
représentants du personnel.  
Le dialogue social est un droit  
qui s'exerce au sein de l'entreprise.  
Il implique les salariés et les  
représentants du personnel.

Le dialogue social est un droit  
qui s'exerce au sein de l'entreprise.  
Il implique les salariés et les  
représentants du personnel.  
Le dialogue social est un droit  
qui s'exerce au sein de l'entreprise.  
Il implique les salariés et les  
représentants du personnel.

Le dialogue social est un droit  
qui s'exerce au sein de l'entreprise.  
Il implique les salariés et les  
représentants du personnel.  
Le dialogue social est un droit  
qui s'exerce au sein de l'entreprise.  
Il implique les salariés et les  
représentants du personnel.

RENDEZ-VOUS À LA CFTD  
POUR DÉCOUVRIR  
VOS DROITS !

## 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'Orange 2021 et LMT) 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 salariés  
et à les inscrire dans le projet d'avenir.

### DES SALARIÉS PERDENT LEUR ACTIVITÉ

Nous avons donc pu voir que 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 réorganisations, 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 poste, de service, de  
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'existence, avant de passer, d'indicateurs des temps de transfert... ; la détermination des objec-  
tifs prenant en compte la manière de compétence du salarié, l'analyse des situations personnelles  
particulières et la recherche de solutions adaptées, l'évaluation des besoins de transport collectif  
ou des déplacements des salariés collectifs [...] ; la mise en place de comités de suivi ayant notam-  
ment pour objet d'être au plus de proximité et de proximité du bilan du projet économique et ser-  
vices, etc. ».

Or, la négociation se fait finalement au niveau national, bien que spécifiquement locale. Par ailleurs,  
la Direction a déjà indiqué des salariés en « carence » et donc, sans aucune garantie collec-  
tive s'est assuré être négocié. 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... Gérons qu'elle se rattrape en oc-  
cupant des garanties et des perspectives aux salariés concernés.**

RENDEZ-VOUS À LA CFTD  
POUR DÉCOUVRIR  
VOS DROITS !

RÉORGANISATION F3C - 41140 Avenue Simon Bolivar - 75019 Paris  
CFTD-ORANGE.COM

Rejoignez-nous sur Facebook  
@cftdorange

## Documents

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