



ORANGE
PARTOUT POUR TOUS

SCO = Service Client Orange
UAT = Unité d'Assistance Technique

En juillet 2018, lors de l'annonce du projet d'ANCRAGE TERRITORIAL, la Directrice d'Orange France s'exprimait en ces termes devant les représentants du personnel :

« En 2011, quand Stéphane RICHARD et Delphine ERNOTTE-CUNCI ont créé ce nouveau modèle d'entreprise, c'était ambitieux et surtout un peu à contre-courant de ce que pouvaient faire la plupart des entreprises qui étaient plutôt dans des processus de centralisation. À l'époque, nous avions fait le choix, qui est aujourd'hui extrêmement payant – il faut le revendiquer – de décentralisation.

[...] Avec un pilotage très fort par les DO des opérations et des marges de manœuvre et des moyens que nous avons renforcés dans les Unités Opérationnelles. Ce modèle est important.

[...] Je vais vous dire ce que ce projet ne sera pas : il ne sera pas un projet de regroupement, notamment des Unités Opérationnelles. Le nombre d'Unités Opérationnelles sera maintenu. Mon problème n'est pas là, notre sujet n'est pas là. Ce n'est pas ainsi que nous assurerons plus de présence sur le territoire. »

C'était il y a deux ans. Aujourd'hui, on peut légitimement se demander quelle est la cohérence de la Direction d'Orange France ?

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...

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 « Relation Clients Grand Public »...

LES SALARIÉS SONT CONSTERNÉS PAR L'AMPLEUR DU PROJET

9 SCO et 5 UAT aujourd'hui (en métropole) : il ne restera que 5 Unités Opérationnelles en 2021.
131 membres de Comité de direction aujourd'hui : il n'en restera que 60 à 70 demain.

3738 Conseillers Clients, 298 Soutiens Métiers, 890 salariés en fonction support et 582 managers travaillent dans ces services. **Combien garderont leur poste ?** Combien conserveront leurs activités ? Quelles mobilités géographiques ou fonctionnelles seront imposées ? Dans quelles conditions ? La PVC continuera-t-elle à être versée ? 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 octroyées par les accords collectifs signés par la CFTD seront-elles bien mises en œuvre ? Des sites seront-ils fermés ou contraints à la mono-activité ?

TROP DE QUESTIONS RESTÉES SANS RÉPONSE

Nous savons seulement que 69 Conseillers (« mails », « e-chat » et « fluidité ») et 70 cadres supérieurs perdront leur poste ; que 109 Conseillers, spécialistes, soutiens, supports et managers de l'assistance technique haut débit « pro » seront rattachés à l'AGPRO-PME ; et qu'à terme, il ne restera que 3 métiers pour les Conseillers Clients : « Front-Office », « Back-Office » et « Spécialiste ».

Certains responsables en Unité se demandent si le jeu en vaut la chandelle : bien sûr « la mise en réseau pourrait améliorer notre performance ». Mais « le risque est réel que les gains attendus soient faibles au regard des difficultés à venir ». Par ailleurs, « le dossier ne présente pas le détail des situations qui seront humainement et professionnellement très compliquées à gérer ». « Beaucoup de salariés vont perdre leurs compétences ou leurs responsabilités ». « Les processus vont être impactés en profondeur : 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 ? Quelles seront les marges de manœuvre des Unités ? Quelle sera la pérennité des accords signés localement ?

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

Au CSE CENTRAL, une seule Organisation Syndicale n'a pas voté « pour »...

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 quoi les clients accordent-ils vraiment de la valeur ? Quels sont les résultats obtenus aujourd'hui et ceux attendus demain ? Qu'est-il réellement nécessaire de changer ou de faire différemment ? Quel intérêt a ce projet pour les salariés concernés ? Quelles protections et compensations sont prévues pour les plus impactés d'entre eux ?



FÉDÉRATION F3C - 47/49 Avenue Simon Bolivar - 75019 Paris
CFDT-ORANGE.COM

Rejoignez-nous sur l'application mobile ORANGE CFDT

