



ORANGE  
PARTOUT POUR TOUS

UAT = Unité d'Assistance Technique  
SCO = Centre Clients Orange  
ARCO = Accord Reconnaissance des  
Compétences et des Qualifications

La Direction adopte une stratégie opérationnelle de contrôle de l'activité avec un management resserré, sans budget spécifique ; rappelons que l'accord ARCO n'a jamais été prévu pour financer les mobilités forcées, mais pour reconnaître les compétences des salariés !

Un membre de CODIR adhérent CFDT nous glissait dernièrement que ne pas négocier était une erreur car « un certain nombre de salariés très compétents travaillent aujourd'hui sur des sites distants et ne pourront pas déménager sur les sites où l'on accueillera les « spécialistes » positionnés en D-Dbis. Une négociation aurait permis de dégager des marges de manœuvres pour les aider à passer le cap sans perte financière ».

Il n'est pas cohérent et encore moins judicieux que la Direction envisage de favoriser des mobilités, sans prévoir les moyens permettant d'éviter toute perte financière aux salariés souhaitant devenir « spécialiste ».

Par ailleurs, techniquement, la volonté de contrôle du travail par un nombre restreint de managers (ce que la CFDT ne cautionne pas) n'impose ni la réduction du nombre de sites, ni la mobilité géographique des salariés concernés.

# RÉORGANISATION DES SERVICES CLIENTS GRAND PUBLIC EN DIRECTION ORANGE

## Partie 5 - La méthode « One To One » pour contourner les droits des salariés.

Mars 2021

### LES SALARIÉS ATTENDENT RESPECT ET RECONNAISSANCE

La Direction a signé des accords avec certaines Organisations Syndicales au sortir de la crise sociale qu'a traversée notre entreprise. Un de ces accords prévoit des droits très protecteurs pour les salariés contraints à une mobilité fonctionnelle (*changement de métier*) et/ou géographique. Cet accord, signé par la CFDT, prévoit notamment que : « *Lors d'une mobilité à l'initiative de l'entreprise, l'entreprise garantit la prise en charge des coûts réels et induits de la mobilité* ».

### LA MÉTHODE « ONE TO ONE » OU « LE VOLONTARIAT INVOLONTAIRE »

Pour éviter que cet accord s'applique, la direction présente ses projets de réorganisation en ouvrant de nouveaux postes sur lesquels les salariés peuvent soi-disant volontairement se positionner. Pourtant, les chefs de projet pointent très clairement les salariés attendus sur ces nouveaux postes (*qui correspondent à des changements d'activité*) au moyen de « Matrices de transfert des activités » (*fichier Excel où chaque activité actuelle est orientée vers une activité future*).

La technique consiste à obliger chaque manager à approcher chacun des salariés de son équipe (*en « One To One »*) pour l'orienter vers l'activité où il est attendu... Et cela sans qu'aucune négociation n'ait encadré les garanties collectives dont ces salariés pourraient bénéficier, alors qu'un accord de mars 2010, signé par la CFDT et la CGT, l'impose explicitement...

### UNE NÉGOCIATION AU POINT MORT !

L'accord de mars 2010 sur la mobilité est très clair :

■ « *Une mobilité volontaire est le résultat d'une démarche personnelle et ne peut pas être la conséquence d'une annonce orale de suppression de poste, toute suppression de poste devant faire l'objet d'une notification écrite* ».

■ Pour chacun de ces projets de réorganisation, « *une concertation locale est systématiquement ouverte afin d'élaborer et négocier* » les conditions des mobilités fonctionnelles et/ou géographiques des salariés concernés.

Pourtant, aujourd'hui, la direction n'accepte de négocier des garanties collectives que pour les salariés travaillant à plus de 50% sur les activités « Mails », « E-chat » et « Fluidité ». Or, pour la CFDT, tous les salariés ou presque des UAT et des SCO sont concernés par ces mobilités forcées !

### UNE RESTRUCTURATION LOW-COST

On peut lire dans les dossiers présentés dans les CSE que : « *La création de l'Unité Service Client permettra de mieux gérer la dispersion des compétences dans les régions* ». En réalité, c'est tout le contraire ! Le choix de créer des métiers sur certains sites et pas sur d'autres, en refusant toute télé-activité (*télétravail sur site Orange distant, donc sans mobilité géographique*) et toute négociation de garanties collectives, revient à sacrifier les compétences clefs détenues par certains salariés qui ne peuvent ou ne veulent pas déménager pour postuler sur ces postes... Mais la Direction n'a pas de budget ! Le mot d'ordre à Orange France est de faire des économies.

## La Direction n'a pas les moyens de ses ambitions et sacrifie les compétences sur l'autel de la réduction de coûts.



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

Rejoignez-nous sur l'application mobile ORANGE CFDT

