



ORANGE  
PARTOUT POUR TOUS

UAT = Unité d'Assistance Technique  
SCO = Centre Clients Orange  
USC = Unité Services Clients  
PVC = Part Variable Commerciale

Rappelons que ce projet de Réorganisation des Services Clients Grand Public est un projet de rationalisation de l'activité qui prévoit :

- Une réduction du nombre d'Unités Opérationnelles. Neuf SCO et cinq UAT fusionnent pour donner cinq USC.

- Une standardisation d'un maximum d'activités. Les activités courantes de niveau 1 et de niveau 2 (que la Direction appelle les activités nominales) font l'objet de « processus standardisés et identiques d'une région à l'autre ». Ce qui permet de mutualiser ces activités (mise en réseau de ces activités en un Centre d'Appel Virtuel—CAV). La création de ce CAV devrait faciliter la prise de congés mais il pose aujourd'hui un problème : des salariés se plaignent de ne plus recevoir assez d'appels porteurs (à potentiel commercial) et donc de ne plus pouvoir atteindre leurs objectifs de vente, ce qui fera baisser leur PVC.

- Et un contrôle de l'activité par un management resserré. Certaines activités n'existeront que sur certains sites.

La négociation en cours ne couvre pas la totalité des salariés concernés par une mobilité fonctionnelle et/ou géographique. Pour la CFDT, la Direction doit rapidement engager la seconde phase de négociation.

# RÉORGANISATION DES SERVICES CLIENTS GRAND PUBLIC EN DIRECTION ORANGE

## Partie 6 - Nos revendications pour accompagner les salariés qui perdent leur activité.

Avril 2021

### UNE NÉGOCIATION EN COURS DANS LAQUELLE....

La réorganisation des Services Clients Grand Public prévoit l'arrêt des activités « mails », « e-chat » et « fluidité ». Une négociation a finalement commencé en mars dernier et se terminera d'ici la fin de ce mois d'avril. Les mesures salariales négociées (ou décidées unilatéralement par la Direction en cas de non signature d'accord) devraient être versées aux salariés concernés sur leur paie du mois de mai 2021.

### ...LA CFDT DÉFEND QUATRE AXES REVENDICATIFS

Le **premier objectif** de la CFDT est de tout faire pour que les salariés concernés ne soient pas contraints à une mobilité géographique. La Direction doit proposer un poste aux salariés qui perdent leur activité sur leur site actuel.

Le **second objectif** de la CFDT est de faire en sorte que les salariés restent motivés, alors même qu'on leur impose un changement de métier. Il importe donc que la Direction accepte le versement d'une prime, dont le montant permette à ces salariés de penser que leur hiérarchie ne les prend pas pour des perdreaux de l'année. Par ailleurs, la Direction doit clarifier sa position et prendre des engagements pour les salariés qui touchent une PVC.

Le **troisième objectif** de la CFDT est de s'assurer qu'un véritable processus d'accompagnement des salariés soit mis en place : identification de leurs contraintes ; propositions d'activités ou de métiers adaptés à la situation de chacune et de chacun ; maintien des planning actuels jusqu'à la fin de l'année et reconduction des temps convenus ; mise en place de parcours de formation adaptés (parcours qualitatifs, d'une durée suffisante, avec une alternance de périodes théoriques et pratiques, plutôt en présenciel,...) ; historisation des promesses faites aux salariés quant à leur parcours professionnel et engagement de la Direction qu'elles seront respectées ; etc.

Le **quatrième objectif** de la CFDT est de s'assurer qu'aucun effet pervers ne viendra miner le processus d'accompagnement des salariés dans leur changement d'activité ou de métier. C'est l'une des raisons pour lesquelles la CFDT a proposé que des Commissions Locales de Suivi puissent se réunir mensuellement jusqu'à la fin de l'année. La CFDT a également proposé d'enrichir conséquemment les missions des membres de ces Commissions, afin qu'ils puissent s'assurer de la réelle mise en œuvre locale de l'accompagnement des salariés concernés.

### LA DIRECTION JOUE SA CRÉDIBILITÉ DANS CETTE NÉGOCIATION

Soyons clairs, la Direction se doit d'être exemplaire dans ce projet, notamment pour ces salariés qui perdent leur activité. La « transformation industrielle » du Groupe, pour reprendre les termes du Directeur des Ressources Humaines Groupe, devra se faire avec les salariés d'Orange, en les accompagnant de la meilleure manière possible et en reconnaissant, au juste niveau, leur investissement dans ces changements à répétition qu'on leur impose depuis quelques années...

**La Direction doit assumer sa responsabilité sociale et environnementale, en évitant toute mobilité géographique et en mettant sur la table de négociation les moyens nécessaires pour accompagner et reconnaître les salariés qui perdent leur activité.**



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

Rejoignez-nous sur l'application mobile ORANGE CFDT

