



La lettre de votre CE VMF

Réorganisation DEF État-major

Réorganisation DMGP

Évolution des activités ADCP

avril - mai 2013 IL

■ Réorganisation de la Direction Entreprise France (DEF) État-major

L'objectif de la Direction : simplifier les process et rationaliser notre stratégie de commercialisation des offres. Comment : **3 Directions disparaissent** (marketing client, Qualité et pilotage). **1 Direction est créée**, la **Direction de la stratégie de distribution entreprise** qui reprend 95% des missions des directions supprimées. **2 Directions évoluent** dans leurs périmètres et leurs missions. Elles changent de nom au passage: **DMVE devient DCE** (Direction Commerciale France) et récupère le lancement et l'animation des offres en AE, le TTM et le discours client. **DSCE devient DRCE** (Direction de la relation client Entreprise) Cette direction conserve les processus métier et étend ses missions avec 5 pôles métiers et 8 Directions Transverses.

Notre analyse :

Les règles de gouvernance ne sont pas claires. Si on veut rationaliser et simplifier on doit savoir où se feront les arbitrages financiers et stratégiques. On constate également que **des salariés se retrouvent d'ores et déjà sans poste** sans que les dispositifs d'accompagnement et de reclassement soient précisés. Côté relation client, on nous parle d'un simple changement de posture avec une approche qui ne se fera plus par domaine mais par étape du parcours client. Mais pas un mot sur la façon dont cela va se faire. De plus, nous n'avons pas l'assurance que les métiers des salariés ne changent pas.

A cela s'ajoute la conjoncture de plusieurs projets d'importance (ARC, COME...) sur lesquels les salariés sont déjà impliqués et très sollicités. D'où une forte inquiétude sur le dimensionnement des équipes et la charge de travail qui va en découler. Très logiquement, les équipes formations et animations vont être extrêmement sollicitées pour assurer l'accompagnement des salariés sur ces différents projets. Pour autant, **nous n'avons pas l'assurance que les forces qui seront mises dans la bataille sont à la hauteur des ambitions de la Direction.** Nous avons déjà signalé l'absence de gestion prévisionnelle des compétences et des emplois en regard de ce dossier.

Prochaines étapes :

Les élus ont demandé à avoir les avis des CHSCT concernés (Vanves, Arcueil et Orange siège) sur l'impact de ce projet sur les conditions de travail. A l'heure où nous publions cette restitution, seul le CHSCT Orange siège n'a pas encore rendu son avis. Les équipes de Vanves sont les plus impactés avec plusieurs salariés qui perdent leur job et qui sont pour le moment dans un flou artistique on ne peut plus déstabilisant.

■ Réorganisation de la Direction Marketing Grand Public (DMGP)

Cette toute jeune Direction créée en 2010 afin d'intégrer l'internet, le fixe et le mobile entre dans une phase d'accélération. L'évolution du marché conduit la DMGP à redéfinir ses enjeux business.

Ne pas se syndiquer peut nuire gravement à vos conditions de travail, et provoquer le déclin de votre emploi.

Il s'agit d'une réorganisation de très grande ampleur puisqu'un salarié sur 2 sera directement impacté. Quid de la pérennité de cette nouvelle organisation, quand on sait qu'à chaque fois qu'un nouveau patron arrive il se retaille un costume sur mesure? Et justement un nouveau patron arrive suite au départ de la Directrice actuelle*...

- ⇒ Le principal objectif de cette réorganisation est d'améliorer la transversalité en regroupant les gens qui travaillent sur la même chose pour avoir une seul road map, 1 seul plan marketing et 1 seul budget .

L'objectif est louable, et on a envie de dire, « il était temps ! », mais le problème est que dans tout ce qui nous est présenté, on ne voit pas comment cela va se faire. Nous n'avons **aucun chiffre sur les CA portés, les enjeux financiers et gains économiques** attendus. Les **règles de gouvernance, une nouvelle fois, ne sont pas claires**. Il y a beaucoup de double rattachement, dont on a déjà constaté que cela brouille les cartes en termes de périmètre et de responsabilité. Des Directions changent de rattachement fonctionnel sans que l'on comprenne bien où se trouve leur rattachement hiérarchique.

On est également étonnée de voir naître une Direction TV et Vidéo ainsi qu'une Direction Musique et Jeux, directions déjà existantes au sein de la Lob Contenus, tout comme d'ailleurs nous nous étonnons de voir l'entité Digital Factory rejoindre la DSIF plutôt que la Lob Audience au sein de laquelle il existe aussi une Direction Digital Factory. **Bref ...beaucoup de questions restent en suspend sur ce dossier.**

Les prochaines étapes :

L'information se poursuivra auprès du CE VMF lors du CE des 29 et 30 mai 2013. Devant la complexité du dossier nous avons demandé la tenue d'un **CE extraordinaire sur le sujet qui se tiendra le 21 juin 2013**.

En attendant les CHSCT impactés, et il y en a, vont être informés et consultés.

Devront également être informés et consultés sur ce dossier les CE de SCE et ITRSI, ainsi que le CCUES.

* le départ d'Alice Holzman, actuelle directrice de DMGP, sera effectif le 1^{er} juin 2013

■ Présentation du schéma directeur et des évolutions des activités ADCP (administration des commandes pro)

L'entreprise a consulté les élus début mars 2013 sur la **Présentation schéma directeur de l'ADCP**, mais un certain nombre de leviers sont masqués. L'info est partielle et ne nous paraît pas totalement sincère.

6 semaines plus tard en CE, la vision macro présentée reste centrée sur l'ADCP et ne reprend pas les alertes évoquées en bilatérale sur les conditions de travail impactées dans les services du Front Office.

La CFE CGC/UNSA demande en séance de considérer comme une alerte ces impacts, RPS et économiques en Front, non répertoriés sur cette présentation. La direction a pris acte.

Sur l'analyse des forces au travail : la direction précise que nous sommes sur une vision macro. La prochaine présentation prévoit une présentation avec charge de travail. La présentation nous donne une approche des besoins sur la base d'un ETP moyen de la force au travail (management et soutien compris). Cette approche ne reflètera pas l'effectif réel en fonction de la charge moyenne de traitement des dossiers par conseiller.

La direction en présentant la force de travail avec cette base de calcul tend à ne pas respecter ses engagements sur le maintien des « petits sites ». **Elle prévoit une érosion de personnel de l'ordre de 3%** par an elle envisage un comblement de poste sans être dans la capacité de le chiffrer.

A la question qu'est ce qui justifie une annonce de la diminution des flux, la direction justifie qu'elle maîtrise le risque en anticipant sur l'automatisation des tâches de commandes comme cela a été fait pour le Cloud. Alors qu'elle venait de dire que le sujet ne concerne que l'organisation de l'ADCP, elle confirme que des actions sur la chaîne logistique du traitement des commandes sont bien entreprises sur le front pour atténuer les flux chauds sur l'ADCP.

Les débats sur ces 3 dossiers reprendront lors du prochain CE VMF des 29 et 30 mai 2013.

N'hésitez pas à remonter toutes vos questions sur ces dossiers auprès de vos représentants CFE-CGC/UNSA



Vos élus au CE : **Franca Lostys, Laurence Cloix, Cédric Boucher, Patrick Jocquel, Fatima Hamadi, Ariel Delouya, André Lecouble, Patrick Troudart**

Représentant Syndical : **Jean-Louis Castelli**

REJOIGNEZ-NOUS

Ensemble nous sommes plus fort ! <http://www.cfecgc-unsaf-orange.org/2010110457/adherer-a-la-cfe-cgc-france-telecom-orange.html>

Retrouvez cette lettre et les infos de votre établissement : www.cfecgc-unsaf-orange.org/vmf