



## Sommaire

USC : Que choisir ? : .....	1
New Orléans.....	2
Prise de bail Barentin : .....	2
AE : .....	2

## USC : que choisir ?

L'histoire d'Orange France retiendra le 14 octobre 2020 comme date officielle de l'entrée dans l'An II d'Ancre. Souvenons-nous de l'AN I ! C'était le 10 juillet 2018. Madame Dulac basait alors son discours sur le triptyque suivant :

- ✓ Pas de regroupement des unités opérationnelles
- ✓ Pas de centralisation
- ✓ Pas de remise en cause du modèle des DO

Mais, ce qui n'est pas à l'ordre du jour, peut le devenir dès le lendemain. Nous assistons donc aujourd'hui au rapprochement des trois unités opérationnelles de la Relation Client (SCO NC, SCO O et UAT) avec exactement les mêmes éléments de langage que ceux entendus voilà 2 ans.

Le mur de la Relation Client menaçant de s'effondrer, il n'est pas question de le rebâtir mais tout simplement de ralentir sa chute au moyen de quatre étais.

- Mutualiser dès début 2021 les activités front et back office au niveau national pour offrir une qualité de service homogène aux clients Grand Public sur le territoire d'Orange France et permettre le maintien des activités sur les bassins d'emploi actuels (Centres d'Appels Virtuels pour les N1, Centres de Traitements Virtuels pour les N2).

- Accompagner l'arrêt d'activités consécutif à l'évolution des comportements clients et/ou externalisation : mail, fluidité.

- Créer une nouvelle filière métier de «spécialistes» ancrés sur les territoires des DO pour assurer la prise

en charge des clients les plus sensibles.

- Mettre en place une organisation des services clients Grand Public comparable d'une DO à l'autre : Rattachement des activités Pro à l'agence ProPME locale ; chaque DO disposera d'une unité regroupant l'ensemble des activités de services clients GP présentes sur son territoire, unité structurée en départements opérationnels autour des trois grands métiers : **conseiller client, conseiller client backoffice, spécialiste domaine client.**

Même si certains aspects du projet deviendront réalité dès le début 2021, la naissance officielle de l'Unité de Service Client GO n'interviendra pas avant le T2 2021. D'ici là, malgré l'ambition du projet, les salariés continueront de délivrer malgré un environnement très incertain. Ce dossier suscite beaucoup plus de questions qu'il n'apporte de réponses. Qui fera les frais de cette fusion inédite ? Les fonctions supports bien sûr, les cadres mais pas que...

La CFE CGC Orange de la DOGO veillera à ce que la méthodologie de conduite de projet, décrite en CSEC, soit véritablement initiée et scrupuleusement respectée. Nous souhaitons également être informés des domaines précis que recouvriront lesdits chantiers. Nous n'entrevoions pas encore, le management à distance, le co-management embarqués à priori, alors qu'ils sont plus que jamais essentiels. Ce projet de grande ampleur s'inscrit dans un espace-temps qui, pour une fois, pourrait et devrait autoriser une instruction sans trop de précipitation !

## New Orléans

Les Elus CSEE de la CFE CGC ont rendu un avis favorable sur le projet immobilier Orléanais, notamment

en lien avec les éléments positifs issus du rapport de la CSSCT transverse de la DOGO. Ce projet est un signe

fort du maintien d'Orange sur la ville d'Orléans, ce qui a également motivé notre avis, malgré un ancrage territorial destructeur d'emplois et une GPEC peu optimiste. Ce nouvel outil de travail permet d'envisager une présence sur site dans de bonnes conditions, notamment au regard de la disparité des sites tertiaires de notre périmètre social dont certains d'entre eux sont d'un autre temps.

Cet avis positif local ne signifie pas que notre délégation ne restera pas vigilante lors des prochaines étapes de ce projet. D'autant plus que la crise sanitaire actuelle nous oblige à adapter nos usages et à avoir une

vigilance sur les conditions du travail collaboratif avec la responsabilité d'inclure tous les personnels dans ces transformations.

Par ailleurs, la CFE CGC Orange appelle depuis plusieurs années à une meilleure localisation et une décentralisation des emplois d'Orange au profit des bassins d'emploi régionaux en France. Ce nouveau site pourra le cas échéant, devenir un acteur de cette décentralisation.

Pour terminer, nous remercions le Chef de Projet pour la qualité de son dialogue sincère tout au long de cette phase de consultation.

## Prise de bail Barentin

Ce dossier de prise à bail nous présente une amélioration importante de la surface de vente ainsi que des données chiffrées positives en ce qui concerne le Back Office. Sur le papier, les conditions de travail des salariés et la qualité d'accueil de notre clientèle se trouvent fortement améliorés.

La CFE CGC reste néanmoins perplexe concernant les impacts de la fermeture de la boutique d'Yvetot qui est située à 20 minutes et qui entrainera très certainement

une augmentation du flux client. Est-ce qu'au final ce nouvel emplacement sera suffisamment dimensionné pour accueillir dans de bonnes conditions le flux issu de cette fermeture ? Rappelons-nous les difficultés rencontrées par la boutique de Tourville la rivière suite à la fermeture des boutiques environnantes.

Nous aurons l'occasion d'échanger sur ce point lors du processus de consultations s'agissant de cette énième fermeture de boutique.

## AE

Les deux agences entreprises de la DO GO, Ouest Atlantique et Normandie Centre, sont rattachées à notre périmètre social et doivent s'inscrire dans le dialogue social local. C'était une des promesses de l'ancrage territorial prônée par les directions des DO durant l'année 2018. En effet, la volonté affichée était d'ancrer les unités de la Direction Entreprises France dans une démarche opérationnelle de territoire. Les projets structurants, tels que la réorganisation de l'adressage clients des AE,

actuellement en cours de consultation au CSEC, devraient s'y inscrire. Or, à date, il n'est pas prévu de passage dans les CSE des DO. La CFE CGC regrette ce choix, car nos AE disposent de spécificités locales tant sur le plan économique, géographique et organisationnel. Le refus de concertation au sein de cette instance démontre une nouvelle fois que la Direction Entreprises France est déf...initivement « hors sol ».

Vos représentants  
CFE-CGC Orange

### Élus

- Sophie Chaplain
- Barbara Gest
- Florence Le Lepvrier
- Enora Péné
- Laurent Delavigne

- Martial Lageon
- Jean Marie Naveau
- Eric Picot
- Régis Radureau

### Représentant syndical

- Eddy Jégou

Rédaction du Compte Rendu : MF Langlois

Retrouvez ce compte-rendu et  
les publications de votre établissement :  
<https://www.cfecgc-orange.org/do-go/>

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !



[www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)  
abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](https://bit.ly/abtCFE-CGC)  
tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](https://bit.ly/annuaireCFECCG)

