



Sommaire

Lead the future is the new deal	1
USC GO... away !.....	1

Lead the future is the new deal

La Direction d'Orange met en avant la nécessité de conduire un plan de réduction des effectifs au sein des Services Communication Entreprise et sa volonté de se séparer de près de 700 collaborateurs du périmètre d'Orange Business (Services).

La saignée, la saignée vous dis-je ! Et ce, après celle du départ de nos collègues en temps libéré.
A date, le volume des départs dans ce dispositif contestable ne fait pas l'objet d'une communication honnête des DRH.

Quelle urgence conduit notre Groupe à accélérer ces départs, là où sa recherche de qualité de services rendus aux clients devrait au contraire le conduire à se préoccuper du repositionnement efficace de ses effectifs ?

Confiance, confiance es-tu là ? Orange Business (Services) voit son image et son attractivité s'effondrer. Là où l'inquiétude fait son lit, comment les personnels pourraient-ils encore se projeter ? Les plus ne jeunes demandent qu'à partir. **Orange fait-il toujours rêver ?**

Sans proposition de reclassement mais avec un chèque anesthésiant, la Direction vient de franchir le Rubicon. L'émotion est forte, **the future is bright... but Lead the Future, is the new deal.**

Nous avons l'espoir... que les différentes sessions de présentation du Plan Stratégique en « roadshow » permettent également de percevoir les inquiétudes du personnel. Comme celle par exemple sur le bien-être au travail qualifiée dans le baromètre salarié, en net retrait sur notre territoire...

Des affirmations manifestement contraires à la réalité et pleinement observables comme le sont les sujets du bien-être, du soutien au développement des compétences, de la priorité au Service Client qui ne sont pas à la marge sans oublier le volet financier, ni la rentabilité à court-terme, l'absence de vision, les plans sociaux déguisés qui s'organisent, les transferts de personnels en filiale, la réduction des fonctions supports, le nouvel ancrage réseaux et interventions... La liste est malheureusement longue.

Comment engager le personnel dans un plan stratégique qui ne vise manifestement qu'à satisfaire les marchés financiers ?

USC GO... away !

Un vent mauvais souffle sur l'USC GO dont la Direction a récemment dévoilé devant le Comité Social et Economique, son projet d'évolution de l'activité des Conseillers Clients back office / recouvrements et réclamations. Une évolution qui rime avec disparition !

Il y a deux ans, à pareille époque, la CFE-CGC décrivait les « horizons chimériques » des futures USC en général et de l'USC GO en particulier !

Selon le Directeur Orange de l'époque, il fallait considérer ce projet « USC » comme un point de départ et non une finalité. Il s'agissait de « construire pour permettre de relever les défis qui étaient devant nous » ! Nous n'avions pas la même lecture bien sûr, même si, effectivement de très nombreux chantiers attendaient les salariés de l'USC GO.

Persuadés qu'un dispositif d'anticipation des départs viendrait bouleverser une équation de l'emploi déjà très instable, nous

étions malheureusement en-deçà de ce qui s'est produit en 2022 et tout début 2023 dans toutes les composantes sociales de l'Unité Service Client Grand Ouest, à savoir, une véritable hémorragie !

Aujourd'hui, il ne s'agit plus de construire. Non, l'heure actuelle est à la « déconstruction » rapide et uniquement à des fins de colmatage. Les activités historiques de traitement des réclamations ou du recouvrement sont littéralement sacrifiées sur l'hôtel d'une promesse tenue à l'époque : l'émergence et le développement de la filière des spécialistes !

Pire, seule l'USC GO est amenée à prendre cette décision mortifère... les 4 autres USC maintiennent, elles, leurs activités de back office essentielles au bon équilibre sociologique de ce type d'unités opérationnelles.

Ce sont bel et bien des mobilités forcées qui dorénavant attendent 21 personnes, de la quarantaine des salariés concernés répartis sur 7 sites.

Déjà morose, le quotidien de nos collègues s'est définitivement et considérablement assombri depuis l'annonce de ce projet d'évolution.

Alors que « Lead the future » promeut un nouveau modèle d'entreprise pour une exécution rigoureuse, comment ne pas s'alarmer des coupes claires auxquelles nous assistons au

sein de l'USC GO ? Comment répondre présent au très prochain rendez-vous de l'amélioration de l'efficacité opérationnelle, de la qualité, de l'accroissement attendu des compétences, alors que la désorganisation du travail est à l'œuvre depuis si longtemps ?

La décision radicale prise à l'égard des Conseillers Clients back office recouvrements et réclamations n'augure en rien le retour à une relative stabilité de l'édifice USC GO. Ce projet n'en est qu'à sa phase d'initialisation et les élus de la CFE-CGC, tout comme les mandatés de la C2SCT RC, encouragent la Direction de l'USC GO, mais également celle de la DO GO, à la plus grande transparence quant au devenir de tous les salariés embarqués dans ce projet.

Dans le cadre de cette consultation, notre avis ne pouvait qu'être négatif tant ce projet foule aux pieds des décennies de notre raison d'être, l'essence même de la relation avec notre clientèle, à savoir : englober toutes les tâches de gestion qui impliquent les interactions avec le client. Celles qui ont fait de ce Groupe ce qu'il est aujourd'hui : un leader !

Les élus de la CFE-CGC sont et resteront extrêmement mobilisés à vos côtés. L'évolution du climat interne chez Orange l'exige.

Vos Correspondants :

Jean-Marie Naveau : 06 70 30 77 69

Eric Picot : 06 74 90 95 68

Laurent Delavigne : 06 87 60 93 37

Nizar Djema : 06 74 67 68 98

Olivier Ombredane : 06 82 83 96 99



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

