Flash spécial : Territoire USC

Avril 2021 – IL – DO GO

Ainsi donc le couperet est tombé ce 19 avril 2021 !

De manière unanime, toutes les organisations syndicales ont manifesté leur rejet catégorique de la création de cette unité sensée accueillir en son sein les activités héritières des 1013, 1014, 1015 et autres services clients Wanadoo ou mobiles Orange.

Paradoxalement cette inacceptation autorise la Direction de la DO Grand Ouest à créer officiellement cette nouvelle unité sur les ruines de ce que furent l'UAT Ouest, le SCO Noramandie Centre et le SCO Ouest.

Le lustre d'antant, pas si ancien que cela, où la multitude des plateaux maillant le territoire, grouillait de vie, d'agitation, d'émulation a cédé la place à des lambeaux d'activités disséminées çà et là .

La création de l'USC n'est autre qu'une tentative désespérée de redonner vie à un pantin désarticulé. Tel que nous l'évoquions lors du propos liminaire du CSE de fin octobre 2020, ce vaste chantier n'est que l'aboutissement de 20 années de délitement de la structure sociale de l'entreprise.

Pourtant, malgré la désignation de ce bouc émissaire qu'est la digitalisation à marche forcée depuis mi 2010 avec la version 1.0.0 d'Orange et Moi, les besoins des clients sont toujours bien là. Mais Orange a fait le choix de l'externalisation du lien avec son bien le plus précieux : ses clients !

Avec des ressources internes en tête de pont, les activités traditionnelles de la Relation Client sont confiées à 70% à la sous-traitance qualifiée parfois de réseau de partenaires.

Autrement dit, les effectifs de la sous-traitance représentent plus de 2 fois les ressources internes dévolues à la Relation Client chez Orange France, ressources internes en sursis et vouées à la disparition au rythme de 10% l'an.

Nul besoin d'être sagace pour établir ce constat accablant et comprendre, qu'acculée, la Direction n'avait d'autre choix que de procéder à la fusion des unités du domaine de la RC GP à distance.

L'an II d'ancrage ne pouvait cependant se dérouler de manière aussi peu glorieuse. Il fallait une argutie susceptible d'emporter l'adhésion voire l'enthousiasme des troupes concernées par ce remodelage organisationnel. Cette subtilité s'incarne véritablement dans la création des activités dites de 'spécialités'. Quatrième pilier du projet initial global !

En arguant du fait que, loin d'être un aboutissement, cette triple dissolution était au contraire le point de départ pour la quête et l'atteinte (à terme) de l'Excellence Client, la Direction tient un discours résolument enjôleur depuis bientôt six mois.

Mais à trop vouloir bien faire, la stratégie de communication dite du 'chausse-pied' s'est peu à peu prise les … pieds dans le tapis. La Direction s'est emberlificotée et peu à peu engagée dans la voie de la cacophonisation au sujet du volet 'spécialités'.

Qu'il s'agisse :

des moments clefs, des moments de vérité, moments de vérité prioritaires, des activités actuelles concernées par une bascule automatique, des sites trop petits pour concourir, de la constitution des équipes, du management à distance, du co-management, des appels à candidatures, des fiches de postes, de l'accompagnement, de la véritable cible des 210 spécialistes à atteindre (150 le sont d'ores et déjà virtuellement), de l'érosion permanente des effectifs empêchant très probablement d'atteindre jamais cette cible, de l'indispensable harmonisation à venir des pratiques forcément différentes malgré des règles communes (congés, double écoute, PVC, HIS…) … l'essentiel des questions au sujet de ces départements est demeuré peu ou prou sans réponse jusqu'au recueil d'avis de ce 19 avril .

En résumé, pour filer la métaphore sportive, la création de la nouvelle unité est une sorte de course à la fois de sprint et de fond dont le GO a été donné lors du CSEC du 14 octobre 2020, dont les concurrents ne savent pas dans quel couloir s'aligner et dont la distance à parcourir n'est pas connue.

La cible de 2023 est évoquée afin d'obtenir l'optimum organisationnel de ce vaste chantier ! La CFE-CGC Orange de la DO GO est, et restera, présente auprès des salariés qui, bien malgré eux, sont les parties tenantes d'enjeux qui les dépassent.

La création de l'USC Grand Ouest n'est probablement que l'amorce d'un mouvement de concentration plus vaste encore.

Vos correspondants
Eric Picot 06 74 90 95 68
Eddy Jégou 06 31 14 33 85
Marie-Françoise Langlois 06 08 23 15 91
Vincent Urvoy 07 72 32 36 28

CFE CGC Ensemble groupe Orange

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : ***bit.ly/abtCFE-CGC***
tous vos contacts : ***bit.ly/annuaireCFECGC***