



Sommaire

Fusion SCO / UAT : Vous pouvez répéter la question ?.....	1
Boutiques : Les salariés pris pour des pions !!!!!	2
Unité d'Intervention : Pilotage à l'aveugle.....	2

Fusion SCO / UAT : Vous pouvez répéter la question ?

En 2018, avec l'« Ancrage Territorial » Orange s'engageait à maintenir le nombre d'unités opérationnelles en région pour assurer notre présence sur tout le territoire. Deux ans après, dans un contexte de crise sanitaire et de réorganisation des services, la Direction nous présente un projet de fusion des

UAT et SCO qui les fait passer de 14 unités à... 5 au niveau national et de 3 à 1 au niveau DOGSE. L'objectif principal va être de contribuer aux orientations du plan Engage2025 avec, entre autre, une réduction des effectifs de plus de 12% / an.

Analyse de la CFE-CGC

La Direction a trois objectifs pour cette fusion :

✚ **Objectif Economique** : Engagement de faire une économie d'un milliard d'ici 2023. Cela passe forcément par la réduction de la masse salariale qui est d'ailleurs le premier levier de réduction. Les départs ne sont pas remplacés, ils sont même incités. L'entreprise Orange remplace l'humain par l'intelligence artificielle dans le process vente. L'entreprise a externalisé le traitement des appels potentiellement générateurs de chiffre d'affaires.

✚ **Objectif Performance** : Avec la mise en place d'un centre d'appels virtuel l'entreprise nous affirme que la file d'attente sera mieux gérée, et réduira le temps de mise en relation. Le système Serveur Virtuel Call Back rappelle les clients donc ces derniers ne rappellent plus, ce qui implique la diminution de la réitération. Les appels entrants sont moins nombreux, ce qui permet à la Direction d'affirmer que l'activité baisse, lui permet de prendre des mesures et des réorganisations basées sur cet argument (par exemple ne plus

✚ **Objectif Social** : la fusion va entraîner des doublons sur bon nombre de postes. Alors certes, l'entreprise se félicite que ce sont des changements de postes et non pas des licenciements ou des reclassements forcés... mais nous sommes à quelques semaines de cette fusion et bon nombre de salariés ne savent même pas où ils seront affectés d'ici quelques

Djingo et ses amis n'ont pas besoin de Part Variable, c'est tout bénéf pour l'entreprise !!!

recruter, augmenter les tâches supportées par les Conseillers etc...) La charge de travail et le suivi des dossiers sont toujours là. Les chiffres sont biaisés, l'organisation future des centres d'appels est en inéquation avec la réalité. En fusionnant les services, la Direction pourra ainsi uniformiser sa stratégie de maîtrise de la performance. Le sentiment de surveillance accrue des salariés ne risque pas de s'atténuer.

semaines. Les élus de la CFE-CGC Orange ont compris que la Direction attend un investissement important de la part des salariés pour atteindre le niveau de spécialistes. En contre-partie, il n'y aura pas forcément de compensation. Le passage en D bis sera un Rubicon que l'Entreprise ne laissera pas franchir à tout le monde.

La CFE-CGC Orange demande à ce que les postes de spécialistes soient reconnus grâce à une vraie politique de reconnaissance du travail fourni et du niveau d'expertise. Nous réclamons des fiches ARCQ en adéquation avec le métier et non pas une grille de tâches

totallement inadaptées au quotidien des conseillers comme c'est le cas aujourd'hui. La CFE-CGC condamne la dégradation des conditions de travail des salariés et alerte la Direction sur la montée des RPS.

Boutiques : Les salariés pris pour des pions !!

En réponse à l'engagement des collègues en boutique de maintenir l'activité et le business durant la crise sanitaire, la direction en ce début d'année, accompagne ses vœux d'un Plan Schéma Directeur qui annonce 6 fermetures ou « arrêt d'exploitation » en DOGSE. Ce plan stratégique annonce une optimisation du maillage territorial qui semble incohérent avec la fermeture de ces boutiques.

Orange dans nos territoires. La CFE-CGC Orange souhaite que l'accompagnement social des salariés sera à la hauteur des engagements du plan 2025. La relocalisation des emplois dans les régions réclamée depuis longue date ne pourrait que servir cette ambition.

Les boutiques de Menton, Digne les Bains, Avignon Mistral 7, Voiron, Givors, Chambéry Genève vont fermer leurs portes courant du deuxième trimestre. Quel avenir, quel accompagnement pour les salariés ? La Direction promet des solutions au cas par cas mais les bassins d'emplois autour de ces boutiques étant quasi déserts, les possibilités de trouver un emploi avec des vraies perspectives qui conviennent aux salariés sont faibles. Les élus ont appris en séance que ce projet masque un transfert d'exploitation de ces agences à la Générale De Téléphonie, filiale Orange. Il s'agit donc plutôt d'optimisation d'EBITDA qu'une optimisation de présence de la marque



Unité d'Intervention : Un pilotage à l'aveugle !

Ce projet concerne le pilotage de production des accès Fibre pour le marché Entreprises (Retail/détail et Wholesale/de gros). Ce projet d'évolution du pilotage de production des accès Fibre pour le marché Entreprises s'inscrit dans les ambitions d'Engage 2025 de franchir un nouveau palier d'excellence pour tous nos clients et d'accélérer la croissance sur le périmètre Entreprise en contribuant à l'amélioration des délais de productions des accès entreprise en regroupant les activités de pilotage de productions d'accès Cuivre et Fibre en Unités d'Intervention.

Le projet prévoit également la sous-traitance totale de activités de pilotage de production FTTx. Les salariés concernés sont les Responsables Production Interventions (RPI), COA et soutiens dans les Départements Intégration Offres Complexes et pilotage Entreprise (DIOCE). Ceci permettra de recentrer l'activité de ces salariés impactés sur l'activité de construction des accès FTTE/FTTO, stratégique pour Orange.

Analyse de la CFE-CGC

Le périmètre de consultation ne correspond pas au périmètre du projet. C'est d'ailleurs indiqué dans le dossier « l'impact sur les salariés relevant de DTSI sera traité par le CSE DTSI ». Concernant les UI, les salariés semblent globalement voir positivement cette évolution qui doit permettre de simplifier les processus. Si ce projet est mis en œuvre, l'accompagnement, la

formation et l'entraide seront les principales clés de réussite. Un accompagnement financier individuel et collectif des personnes doit selon nous être mis en œuvre. Ce serait une juste récompense des efforts que devront mettre en œuvre les salariés pour arriver à la cible proposée.



Retrouvez ce compte-rendu et les publications de votre établissement : [CFE-CGC DO Grand Sud Est](#)



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

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

