

En mai, Orange fait ce qu'il lui plaît !

mai 2021 – IL – DO GSO

Faisant fi du contexte de la crise sanitaire, Orange sème ses projets de réorganisation à tous vents, sans tenir compte de l'impact de l'isolement et de l'éloignement forcés sur les salariés, pourtant les premiers concernés. Le projet « Evolution des services clients GP » n'est autre qu'une « FUSION déguisée des services clients GP », et la récolte à venir, pour les salariés, risque d'être bien décevante. Attention aux Saints de glace !

Pourtant cette réorganisation plus tournée vers le client, avec un NPS visé à +40, aurait pu avoir du sens. Mais, dans les faits, elle est le cache-misère d'un manque de recrutement depuis de longues années. Des unités devenues trop petites, passant sous la taille critique définie par Orange, en sont les résultats très prévisibles.

► Grand nettoyage de printemps

Orange a choisi de se spécialiser dans la gestion de certains cas clients, et d'abandonner à la sous-traitance la grande majorité des activités front et back office, ceci bien-sûr dans le but de contenter les actionnaires avec une baisse affichée des coûts de personnel et d'immobilier.

Bref, rien de nouveau sous le soleil de la stratégie d'Orange ; c'est le plan « Engage 2025 », pour les intimes... « Dégage 2025 » !

Dans le festival de l'attribution des postes, la palme d'or de la clairvoyance revient indéniablement à Orange, les chefs de projets ayant été élevés au rang de membres de CODIR, et ceci sans surprise.

Chez les cadres, notamment les transverses, les projets professionnels fleurissent comme au printemps, des projets professionnels bienvenus vu de la Direction. Mais combien passeront le cap des gelées tardives pour permettre une nouvelle éclosion et une croissance épanouie ?

► Des salariés dans le brouillard

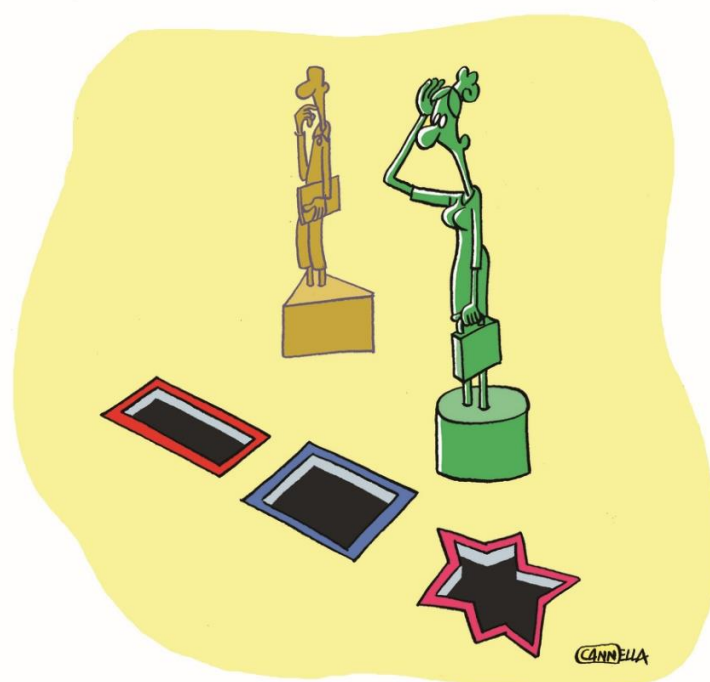
Le soleil n'a pas encore percé : le projet conserve un flou, peu artistique, quel que soit l'éclairage auquel il est soumis.

Manque de volonté ? Plus vraisemblablement marche à vue de la part de la Direction...

Quelques exemples :

- ◆ les appels à candidature « spécialistes » dont les horaires (fréquence des samedis travaillés – 20h) ne sont clairement pas définis ;

- ◆ les conseillers AT-Demain ne souhaitant ou ne pouvant pas rejoindre la filière « spécialistes » se verront affectés au Front. Il en va de même pour les joyeux EPAC que la Direction semble vouloir prendre pour des cloches ;
- ◆ les managers se retrouvant sur la gestion d'une équipe multi-activités auront des missions complexifiées ce qui rajoutera de la surcharge à la surcharge de travail dont ils souffrent déjà ;
- ◆ la collaboration inter-unités sera de mise ; les conseillers n'auront qu'à s'adapter et suivre, mais avec quels moyens (formations, élaboration des process, contrepartie financière) ?



► Un horizon bien bouché

Au vu du nombre de sites rattachés, les départements opérationnels deviennent des régions opérationnelles. Les déplacements et l'usure des pneus seront de mise, en totale contradiction avec la politique RSE. Tant pis pour la cohérence, les silos sont toujours d'actualité ; les objectifs s'opposent.

Petits sites, chronique d'une mort annoncée...

Plus encore qu'aujourd'hui, il sera préférable demain d'habiter dans une mégapole où toutes les activités seront proposées. Ainsi, concernant le recrutement de spécialistes, la Direction a fait le choix de privilégier les sites des grandes villes, avec comme prétexte le besoin d'être en proximité physique pour le management et les animations. Si les salariés des petits sites oubliés veulent évoluer, ils n'auront d'autre choix que de déménager pour accéder à ce nouveau métier.

L'absence de recrutement met en danger la pérennité des petits sites et favorise l'atteinte de l'objectif GPEC, à savoir faire toujours plus avec toujours moins de salariés.

Le dernier sondage CSSCT (Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail) a mis en évidence l'inquiétude des salariés. Avec un **NPS à -62.7**, bien loin de l'objectif NPS 40 pour nos clients.

Difficile de rendre des clients promoteurs quand les personnels ne le sont pas !

► Y'a des salariés qui déchantent

Beaucoup d'appelés et peu d'élus : seuls 10 à 20% des spécialistes seront promus en Dbis (un pourcentage prenant en compte aussi les salariés déjà Dbis). Si, comme dans la chanson, « y'a le printemps qui chante », sur le terrain y'a des salariés qui déchantent !

Les grands oubliés :

- ♦ les PADC, qui devront former les spécialistes sans promotion ni prime à la clé pour se motiver. La Direction va-t-elle leur offrir un exemplaire de la méthode Coué ?
- ♦ les managers qui ne changeront pas non plus de bande, certains se retrouvant sans équipe, mais qui assureront la mise en œuvre du projet, pouvant même postuler en tant que spécialistes ;
- ♦ quant aux transverses, le jeu de chaises musicales a commencé. Quelques fausses notes et des chaises manquantes en prévision...

Position de la CFE-CGC :

En pleine crise sanitaire et à notre grand regret, Orange, entreprise « digitale et humaine » procède à une énième transformation, ignorant superbement les répercussions psychologiques et sociales de ces réorganisations successives ;

Une transformation ne doit pas se faire au détriment des salariés : chacun a droit à un poste pérenne et motivant, conformément aux valeurs affichées par le Groupe ;

Nous nous sommes battus et continuons nos actions pour apporter le maximum de réponses à vos questions, tout en formulant des préconisations (recruter sur tous les sites, associer systématiquement les salariés aux évolutions, alléger la tâche des managers, etc.) ;

Oui à l'objectif NPS à +40 dans un contexte gagnant-gagnant clients/salariés en tenant compte des aspects humains et non à un projet porté durant une période de crise sanitaire, sans plan de formation, sans redéfinition des fiches métiers, sans définition des process opérationnels ;

Refusant de signer un chèque en blanc à la Direction, vos représentants CFE-CGC en CSE ont voté « contre » ce projet.

Vos correspondants

Madeleine ICONOMOFF – 06 45 72 69 88

Pierrette LATOUR – 06 70 99 60 13

Jean-Jacques MARCHI – 06 89 92 34 75

Maria Pilar MARTINEZ – 07 86 28 52 79

Muriel SAMITIER-MARGOEL

– 06 31 85 98 38



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

