

SOMMAIRE

L'Agence Tous Risques.....	1
Arrêts d'exploitation de 6 boutiques.....	2

L'Agence Tous Risques

✓ Information

Mme Voisin, bienvenu à la DOGSO

- De l'agence Entreprise à l'agence Distribution, en passant par l'agence Pro-Pme ou la relation clients, des risques, des alertes, des dangers graves et/ou imminents, des mises en garde, des périls, des menaces, des obstacles, des nuages, des déboires, notre nouvelle directrice, Mme Catherine Voisin va en rencontrer de nombreux, et aura de quoi occuper son Agence Tous Risques.

Voici l'état des lieux :

L'Unité Client Industrielle : chamboulée par la fusion avec l'UPR, et non remise du contrat RC Centric, elle se retrouve démunie sur de grandes parties du territoire. Résultat : des services désorganisés, pas de vision sur les SAV, des salariés en recherche de sens, de reconnaissance et des clients excédés. Sans parler des managers, au bord du burn-out avec des réunions inutiles, des processus incompréhensibles et des équipes éparpillées.

L'Agence Distribution : Dynamisme, enthousiasme, volonté de progresser, toutes ces forces irréductibles des équipes sont mises à terre par le projet « Libellule ».

L'Agence Pro-Pme : Que de vicissitudes pour L'A2P. Disparitions des services *Flux porteurs* et *Sédentaires*, création de nouveaux métiers (Conseiller Client spécialisé et Conseiller Client proactif), le 3901 étêté de ses tops performeurs avec pour conséquences une détresse psychologique des conseillers et des managers du réactif. A ceci s'ajoute une hausse d'objectifs non atteignables, une baisse de la PVC, une sur-sollicitation des clients, sans compter les problèmes réguliers de SI et son corollaire : des arrêts maladie en cascade et une multiplication des burn-out.

L'Agence Entreprise : La mise en place d'ATE en janvier 2023 est un véritable fiasco. Sous couvert de rapprochement et de proximité, on a fait une seule Direction Entreprise GSO avec les 2 ex-Agences Entreprise (AE) Nouvelle Aquitaine et Occitanie. Nous laissons à votre appréciation le périmètre géographique et kilométrique de cette nouvelle entité. Et toujours l'explosion des délais de

production fibre Entreprise. Le plan baptisé «807 », est absolument inefficace.

L'Unité Service Client : Les départs de managers non remplacés entraînent un remixage des équipes avec certains responsables se retrouvant parfois avec 3 équipes de conseillers exerçant des activités différentes. Une forte «incitation», à basculer sur le métier de spécialiste. Des PADC (soutiens formateurs) oubliés et toujours en bande D, chargés de former des ...Dbis. Des Back Offices, des Front Offices eux aussi oubliés, sauf pour imposer à certains des journées découvertes du métier de spécialistes. Des objectifs en hausse, et une pvc en chute libre : l'USC fait bien partie de **L'Agence Tous Risques**.

L'Etat-Major : Vu qu'ancrage rime avec kilométrage, les équipes sont tantôt fatiguées, tantôt démotivées, voire, les deux en même temps. Et puisqu' ancrage rime aussi avec âge et même rage, l'Etat-Major et ses collaborateurs sont inquiets pour leurs perspectives Mais on leur répond que certains métiers offrent d'indéniables perspectives d'avenir et l'on découvre que « Responsable de boutiques » est un métier en devenir ! Tout comme « Responsable de projets » (ah oui, mais où sont les projets ?) ou encore que l'on peine à recruter de jeunes spécialistes Experts Data et IA. Arriverons-nous à transformer les experts com, relation clients et commerciaux en Chief Data Officer ou IA specialist ?

Nous en doutons. Eux aussi, d'ailleurs... mais **L'Agence Tous Risques** est prête à tout pour les rassurer !



Position de la CFE-CGC Orange

Le tableau n'est pas reluisant, et nous sommes très inquiets des conséquences de tout ce que nous avons décrit précédemment sur les salariés. La force des collectifs est bel et bien affaiblie. La CFE-CGC, s'interroge sur la capacité de notre nouvelle Directrice à relever les défis qu'elle s'est fixés elle-même : « **étendre l'influence d'Orange sur le territoire et développer l'essor de la région** ». Comment y parvenir quand les

délocalisations, les fermetures de sites détricotent un peu plus tous les jours la couverture d'Orange et son implantation ? Comment le faire quand l'ambition d'Orange France est de réduire les effectifs pour ne garder que des pilotes de sous-traitants et de filiales peu staffées ? Comment l'envisager quand Orange France abandonne toute ambition d'innovation et vend les bijoux de famille ?

Notre espoir ? Que son caractère, qu'elle revendique comme rebelle, s'affirme effectivement pour dire stop à cette politique suicidaire du « toujours plus avec toujours moins de moyens ».

Arrêts d'exploitation de 6 boutiques

Vote

Continuité du projet libellule

- ✓ Dans la continuité du projet libellule, 6 boutiques vont passer à la GDT en 2024 :
AD SO : Châtelleraut, Saint-Médard-En-Jalles, Sarlat au T1
AD Oc : Castres, Rodez, Toulouse Esquirol au T2
- ✓ Le dossier rappelle les fondamentaux de l'Entreprise : baisse du trafic, montée du digital, nouvelles attentes des clients, etc...

- ✓ **Mais, ne s'agit-il pas simplement de réaliser des économies sur le dos des salariés ?**
- ✓ L'entreprise met en œuvre les engagements pris lors de la présentation du dossier en CSE. Dès le mois de juin, les salariés ont eu une vision des postes sur le bassin d'emplois avec une présence des RH et des journées découvertes sur les agences recruteuse.
- ✓ **Les salariés qui sont partis de leur agence distribution avant l'annonce en CSE de l'arrêt d'exploitation de leur boutique ne pourront pas bénéficier de la DU et ne bénéficieront donc d'aucun accompagnement financier.**

Position de la CFE-CGC Orange

La CFE-CGC a voté **CONTRE** ce projet. Depuis l'annonce en juillet 2022 du projet d'évolution du modèle de distribution voulu par la Direction, la CFE-CGC n'a cessé d'expliquer, tant au niveau du CSEC que dans chaque instance locale, combien **ce projet est dangereux pour l'entreprise**. Il représente **un recul industriel et social**. L'entreprise choisit de sacrifier une partie de sa souveraineté économique en privilégiant les économies réalisables à court terme.

Dans cette instance du CSE DOGSO, lors de chaque rapport d'information trimestrielle de l'activité économique et commerciale, nous constatons que les supposés résultats mirobolants du canal digital ne sont pas là. En parallèle, en dépit de ses affirmations et sans doute de ses souhaits, le canal distribution physique se porte bien, montrant des résultats quanti et quali très robustes. Pourtant Orange s'entête à fermer

toujours plus de magasins et **les conséquences sociales sont importantes**.

Un grand nombre de collègues vont ainsi devoir se réorienter, changer de métier, quitter un emploi qu'ils aiment et pour lequel leur savoir-faire est reconnu. Pour ne pas devoir déménager, certains conseillers commerciaux n'auront d'autre choix que de rejoindre la GDT, et subir ainsi un **nivellement par le bas de leurs avantages sociaux**, tout en restant dans la même boutique !

Coté clients, le projet va entraîner la création de 3 niveaux de services différents et donc entraîner **l'émergence de disparités et de discriminations dans le traitement des situations et des solutions disponibles**, selon la densité des territoires ou la richesse de leurs habitants. **On est loin de la conception que la CFE-CGC se fait du rôle d'un opérateur historique, garant de l'équité de traitement pour tous.**

Vos représentants
CFE-CGC Orange

Élus

- Abdelkrim DAOUADJI
- Adrien GRACIANNETTE
- Laurence OURTIES

Représentants Syndicaux

- Farid BENALI
 - Maria BOUSCARY
 - Valérie VINCENT
- François KANY
Nadine BEMER



CHOISISSEZ
CEUX
QUI
AGISSENT !

Retrouvez ce compte-rendu et
les publications de votre établissement :
[url page web de l'établissement]

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

