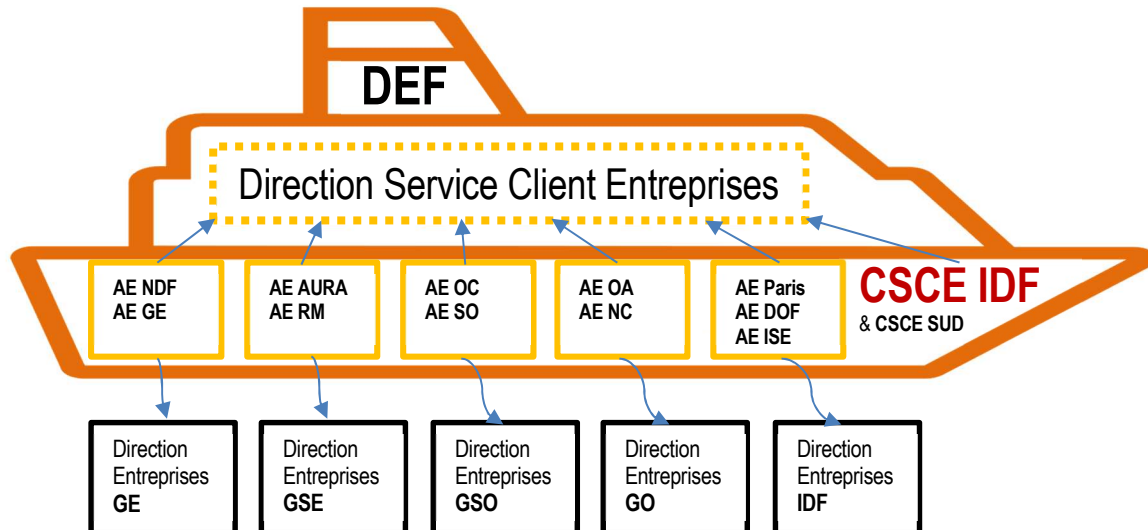


Ancrer le Paquebot Entreprises

IL - Octobre 2022

Malgré des chiffres au RDV, la Direction Entreprises France (DEF) a annoncé sa volonté de mettre en place une **nouvelle organisation** à partir de 2023 afin de s'adapter aux nouveaux enjeux concernant nos clients, en améliorant notre efficacité opérationnelle... **Mais qu'en est-il des salariés du CSCE IDF ?**



► La Croisière s'amuse à moins...

La première conséquence de cette nouvelle organisation voulue est principalement la **simplification des différents périmètres de DEF** avec un regroupement par activité.

Ainsi, les **11 Agences Entreprises** métropolitaines seront regroupées vers **5 Directions Entreprises** :

- ◆ Direction Entreprises **GO** (Grand Ouest)
- ◆ Direction Entreprises **GE** (Grand Est)
- ◆ Direction Entreprises **GSO** (Grand Sud-Ouest)
- ◆ Direction Entreprises **GSE** (Grand Sud-Est)
- ◆ Direction Entreprises **IDF** (Ile de France)

Les salariés **CSCE IDF**, ainsi que les collègues du CSCE SUD, rejoindront une nouvelle entité :

la Direction Service Clients Entreprises (DSCE)

qui regroupera toutes les activités de Service Clients **dont celles existant au préalable dans chacune des AE** comme la facturation, le recouvrement, etc.

A la différence de ces dernières, dont l'activité serait nationalisée, les métiers du CSCE IDF **resteraient rattachés au périmètre géographique de l'IDF**.

► Un nouveau Cap, sans bouger !

Ce changement de rattachement entraîne ainsi une nouvelle stratégie voulue par la Direction qui s'articule autour de 4 points :

- ◆ **Réunir sous une même direction** l'ensemble des activités services réalisées par nos équipes internes (certaines des AE et/ou des 2 CSCE)
- ◆ **Être plus efficaces dans l'adéquation des ressources** (Delivery ou activités d'accueil) afin de réduire les délais, améliorer la prise en charge et l'articulation avec la sous-traitance
- ◆ **Conserver les équipes internes sur leur territoire** mais leur permettre une « mise en réseau des compétences »
- ◆ **Responsabiliser une seule entité** sur l'ensemble du parcours après-vente : processus, prévisions, gestion des ressources internes et externes, gestion des escalades, redevabilité vis-à-vis des Directions Entreprises sur la gestion de leur parc clients.

Ainsi, même si les salariés changent de hiérarchie, **ils ne sont pas voués à changer de site de rattachement**.

► Une Cartographie Floue

Même s'il était acquis que le périmètre reste l'IDF, et que les salariés ne bougeaient pas, force est de constater que **l'organigramme annoncé est loin d'être précis.**

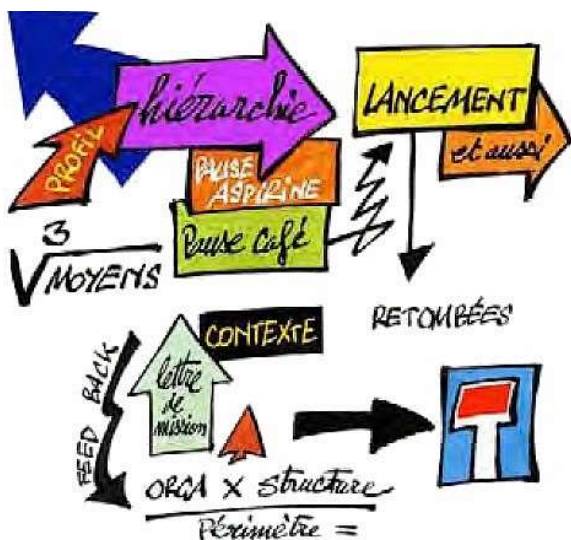
Nous savons pour le moment que la DSCE aura 7 sous Directions :

- ◆ 3 Opérationnelles
- ◆ 4 Transverses

La plupart des métiers des salariés du CSCE IDF devraient intégrer pour sûr l'une des directions opérationnelles s'appelant :

Direction **AC**cueils Entreprises IDF (DACE IDF)

Les **SAV***, les **RSC****, les **ARC*****, les **AMN****** sont clairement indiqués, mais pour les autres, aucune visibilité précise.



► Nuages à l'Horizon...

Malgré cet horizon idyllique présenté par la Direction, **l'expérience de la CFE-CGC est d'anticiper les aléas pouvant être générés** pour tous les salariés, dont ceux du CSCE IDF par un tel projet comme :

- ◆ La nouvelle organisation qui pourrait « complexifier » en pratique le traitement des dossiers
- ◆ La nouvelle répartition de la charge de travail et le risque de surcharge ou de sous charge induit
- ◆ Les nouveaux rattachements hiérarchiques et certaines « incompatibilités »
- ◆ La lisibilité de l'organigramme et, donc, de l'organisation du travail

Les changements de missions

(il a été annoncé que 10% des salariés seraient concernés, **mais lesquels ?**)

- ◆ La modification du contenu de certains postes, la polyvalence ou l'appauvrissement pour certains

► En Conclusion

Même s'il est compréhensible qu'une Entreprise évolue pour s'adapter à ses marchés, **il est nécessaire que ces évolutions aient un intérêt réel.**

DEF engage en à peine 10 ans sa 4^{ème} réorganisation d'ampleur avec toujours les mêmes leitmotivs « d'amélioration de l'efficacité opérationnelle », or **s'il y avait eu amélioration, on l'aurait vu !**

Les équipes de la CFE-CGC, 1^{ère} organisation au sein de l'AE IDF, **resteront vigilantes** concernant l'avenir de tous les salariés de ce périmètre, **dont les salariés du CSCE IDF.**

- * SAV – Service Après-Vente
- ** RSC – Responsable Service Clients
- *** ARC – Accueil Relation Clients
- **** AMN – Activités Mobiles Nationales

La CFE-CGC Orange revendique

- La garantie de la stabilité des métiers du CSCE IDF
- La transparence sur l'organigramme et sur les futurs rattachements
- Un dialogue social riche et constructif concernant tous les points du dossier

Vos correspondants

Cindy TEDESCHI 06 89 55 80 93
Jean-François RICA 06 82 80 05 29
François BRACHET 06 71 27 46 70
& toute l'Equipe

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !



← Newsletter

Pour suivre nos informations :

Abonnez-vous !

Twitter →

