

# Déclaration préalable

17 Octobre 2018

Madame la Présidente

Mesdames et Messieurs les membres du CE DOSE

Sous couvert de la baisse naturelle des effectifs, la Direction entend faire du deux en un. Le dossier présenté n'est que la fusion ou un ancrage (pour moins choquer les esprits) en passant de 8 agences PRO et 4 PME en une seule entité de 5 agences PRO/PME.

La refonte totale des deux unités est fondée sur 4 leviers : la fusion de directions de marchés, une nouvelle segmentation, un nouveau mode de vente ainsi qu'un nouveau modèle de service. Ces 4 thématiques devraient permettre à Orange de conserver sa position de leader sur le marché PRO/PME en améliorant la satisfaction clients et salariés en simplifiant et harmonisant les processus.

Le dossier ne comporte aucun volet sur le SI, le risque RPS. Pour la CFE-CGC ces deux points sont importants ils doivent faire l'objet d'une attention particulière.

L'expérience incomparable de l'insatisfaction clients sur COME et DELIVERY nous prouve qu'il est impossible de garder le contrôle sur nos activités cœur de métier. Ces restructurations perpétuelles finissent par faire perdre les repères à nos collègues et demandent une très grande adaptabilité et beaucoup d'efforts afin de contourner les dysfonctionnements qui en découlent. De plus, nos clients sont tout autant perdus que les salariés et ne comprennent plus notre organisation.

L'impact sur les salariés se fera ressentir :

- Création d'une cellule dédiée Recla / SOS Client : elle aura pour mission de gérer l'insatisfaction des clients. Les conseillers devront pouvoir gérer des cas complexes, des dossiers SOS. D'ici 2020 les conseillers devront être poly-compétents.
- Le recouvrement est totalement sous-traité : il ne restera que des experts recouvrement Niveau 2 qui auront pour mission la prévention
- Activité appui à chaud : la mission est de traiter en une seule fois la demande du client.
- Quelle est la part du portefeuille qui sera donnée à la sous traitance ?
- Modification de la part variable des flux porteurs
- Dégradation des conditions de travail suite à la forte croissance de la charge de travail.
- Inquiétude sur l'avenir professionnel et sur des mobilités non souhaitées

La CFE-CGC revendique des réponses claires et précises aux inquiétudes des salariés, que les nouvelles compétences et nouveaux métiers liés à la refonte de PRO / PME apparaissent dans le nouveau référentiel métier afin de repositionner les salariés impactés. La CFE-CGC demande l'ouverture de négociations suite aux nombreuses évolutions dans le cadre de la fusion ou « ancrage » PRO/PME