

CONCERTATION N'EST PAS RAISON

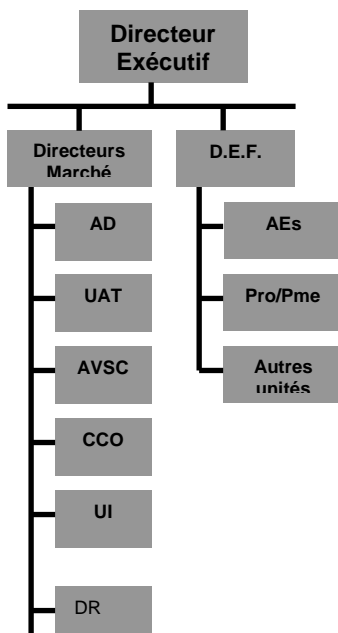
La nouvelle organisation Orange France est maintenant en route. En effet, après avoir ouvert des rencontres avec les syndicats et un avis rendu au Comité Central UES, l'entreprise porte maintenant la responsabilité de mettre en place ce projet qui ne satisfait ni les non cadres, ni les cadres, ni de nombreux décideurs !

Le souhait de concertation, d'échanges avec les syndicats est fortement louable. Mais, la direction s'arqueboute sur son projet, montrant ainsi sa difficulté à dépasser le stade de la concertation pour retenir des propositions d'évolution bénéfiques pour tous.

Bien être des salariés et performance économique

Si l'ambition est légitime, la nouvelle organisation d'Orange France porte les travers du passé, et la réalité de la **conciliation entre la performance économique et sociale reste à démontrer.**

Organisation cible Orange France



Le fonctionnement en silo et un pilotage centralisé est confirmé, avec un rattachement du marché Pro, PME et Entreprise à un directeur national..

L'organisation territoriale du marché Grand Public renforce le cloisonnement des marchés. Certes, la **territorialisation des parcs clients** et la recherche d'un équilibre entre des indicateurs purement économiques et la qualité de service **clients** vont dans le bon sens.

[RESPECTÉS]

Les patrons opérationnels portent la responsabilité sociale, la performance commerciale et la satisfaction clients...

■ La direction refuse une mise à plat complète, afin d'identifier les segments de marchés nécessitant une gestion territoriale des clients, de ceux qui peuvent s'inscrire dans un processus plus centralisé.

■ Mais, cette ambition n'est portée que sur le marché Grand Public et reste à concrétiser ; d'autant plus que **les marges de manoeuvres des salariés sont mal identifiées.** La Direction doit travailler à la territorialisation des parcs clients et présenter, en mars-avril, ses conclusions.

Pas question non plus de revoir la maille géographique des **UAT** et le rattachement territorial des **activités de boucle locale des UPR.**

■ Mais, ils auront à démontrer aux salariés que cette conciliation est possible dans le cadre budgétaire qui leur est donné. Cela impose d'avoir les moyens nécessaires et que **les ressources humaines ne soient plus les variables d'ajustement de la politique financière.**

**Extrait de l'intervention CFDT
au Comité Central UES,
le 8 février 2011**

Une organisation prenant appui sur les territoires est donc une rupture avec l'hyper centralisme des pouvoirs, dont tous les acteurs de l'entreprise reconnaissent aujourd'hui les limites et les dérives. Nous sommes donc convaincus qu'une organisation territoriale reconnaît les intérêts des salariés et donne de la valeur ajoutée aux activités produites.

Pourtant, ce projet d'organisation Orange France ne va pas dans ce sens et l'image générale donnée aux salariés est plutôt un renforcement de la verticalisation et du cloisonnement des marchés de clientèle.

Certes, nous sommes en accord avec l'esprit de votre projet pour donner plus de marges de manœuvres au local en réaffirmant le rôle des unités opérationnelles comme pivot de l'organisation opérationnelle. Nous partageons également la nécessité d'améliorer la transversalité autour des parcs clients, au sein de chaque marché, sur la base de mailles géographiques, et avec des processus clients clairement pilotés localement. Nous accueillons ainsi favorablement votre volonté de mener avec le CCUES, une information consultation sur la définition de parcs territorialisés avec, nous l'espérons, à nouveau des échanges construits avec les organisations syndicales. Le repositionnement du siège national au profit de l'anticipation et le soutien aux territoires va également dans le bon sens.

Mais, ce projet contredit les attentes des salariés, des managers et décideurs sur quatre points majeurs :

1. Vous décidez de maintenir une gestion centralisée des marchés PRO et PME, rémanence d'une politique précédente de l'entreprise, et alors que tous les acteurs s'accordent à qualifier ce choix d'erreur organisationnelle ;
2. Vous confirmez cette vision en rattachant maintenant le marché des AEs à un responsable national, et alors même que le projet MEF, lancé en 2009, trouve encore des difficultés à sa mise en œuvre ;
3. Vous renforcez l'esprit de cloisonnement en « réduisant » le rôle de nos actuels Directeurs Territoriaux à la responsabilité du marché Grand Public, et en devenant dans ce projet « Directeur de Marché ».
4. De plus, nous regrettons que l'esprit de ce projet ne soit pas traduit suffisamment dans les missions des directeurs marché. Le rôle des directeurs opérationnels est encore insuffisant sur le sens et le bien-être au travail ou encore la performance sociale. L'enjeu est bien évidemment de marquer leur action et leur capacité à concilier la performance commerciale et la performance sociale.

Il ne s'agit pas pour la CFDT de résister aux changements pour les salariés, mais bien au contraire d'un constat collectif de dépositionnement de ce projet sur ce qui doit construire le nouveau France Télécom.