

## Retour en DO !

**En 2009, la CFDT s'opposait à la création des deux agences PRO & PME et au dogme de l'entreprise dans sa volonté de centralisation. En amont des prochaines discussions sur la future architecture IRP, la CFDT revendique encore et toujours que les marchés PRO & PME retournent en Direction Orange !**

### Que cesse la centralisation !

La crise sociale que nous avons connue à France Telecom – Orange est en grande partie liée à l'hypercentralisation voulue par certains dirigeants, dont le PDG et le DRH de l'époque. Les directions métiers nationales n'avaient comme leitmotiv que le pilotage centralisé. Ainsi elles ont privilégié à l'outrance l'optimisation et les résultats internes, négligé d'autant le service rendu à nos clients, notamment la fidélisation, et nié la capacité des femmes et des hommes des Directions Territoriales à savoir apporter les bonnes solutions commerciales. L'entreprise s'entête dans un pilotage national centralisé qui crée de nombreuses difficultés sociales et de gestion tant des emplois que commerciales. Il faut que cela cesse !

### Un échec en termes d'organisation

En 2009, l'entreprise est restée sourde à notre avis rendu en CCUES et les dirigeants se moquaient bien des propositions des partenaires sociaux. Pour autant, force est de constater qu'aujourd'hui les résultats ne sont pas au rendez-vous, les relations inter-unités (*si importantes dans le processus commande livraison*) ne se font pas correctement (« étanchéité » entre service national / services locaux), la fluidité de l'emploi ne peut pas être pilotée sur les territoires dans une période tendue en terme de GPEC, les salariés sont isolés et connaissent peu leurs responsables, les outils sociaux ne fonctionnent pas ou ne sont pas adaptés (*CE VMF & ASCs, IRP « locaux », médecine du travail, ...*), ...

### Pour une meilleure prise en charge de nos clients

Des choses ont évolué depuis près de 2 ans, en replaçant les Directions Orange dans leur rôle de gestion des clients des territoires, avec la création des Directions Commerciales, la reterritorialisation progressive des parcs, la mise en place de parcours clients, ... **Mais ce n'est pas suffisant** : les marchés PRO et PME sous toujours éloignés de cette prise en charge locale, dont les clients correspondants ont besoin (*plus encore en période de crise*) de réponses et traitements de proximité. Preuve en est : l'entreprise rouvre dans des boutiques des espaces PRO !

**Clairement, tout le monde s'accorde à dire sur le terrain (*cadres et non cadres*) qu'il n'y a jamais eu aucun sens à piloter de façon centralisée les PRO, PME, tout comme le bas du marché « E » (*dont les collectivités locales*).**

**Autant de raisons qui justifient que la gestion des marchés PRO & PME revienne au plus vite dans le périmètre des Directions Orange !**

Retrouvez ce tract et nos informations CFDT sur [Intr@noo](mailto:Intr@noo) / [Espace syndicats](#)

Et sur Internet:

<http://cfdt-ftorange.fr>

<http://www.facebook.com/dsccfdt.orange>

[http://twitter.com/CFDT\\_FTOrange](http://twitter.com/CFDT_FTOrange)



Avec notre Webzine, retrouvez le point de vue CFDT sur l'actualité d'Orange  
Inscrivez-vous ! [contact@cfdt-orange.fr](mailto:contact@cfdt-orange.fr)