

# Projet d'évolution de la DEC



Septembre 2024 –IL – DO Ile de France

L'évolution de la Direction de l'Expérience Client (DEC) au sein de la Direction Service Clients Entreprises (DSCE) s'articule autour de 3 axes :

- ◆ Démantèlement de la Fabrique

L'équipe opérationnelle - 14 Responsables Affaire Clients (RAC), 9 Techniciens Service Clients (TSC) et 1 manager, soit 24 salariés – quitte la DEC pour rejoindre la Direction Production Entreprises (DPE).

Les RAC doivent être répartis au sein de 3 équipes Production sur la zone Grand Sud Est (GSE). Leur activité est déjà composée à 60% d'entraide vers ce département. Les TSC constitueront une équipe à part entière, également rattachée à la Production sur la zone GSE.

L'équipe Projets - 4 chefs de projets, 4 spécialistes techniques, 5 spécialistes parcours clients et 1 manager, spécialiste de la Production – reste au sein de la DEC.

- ◆ Disparition de la Direction Soutien et Professionnalisation

L'équipe est réduite aux 6 soutiens nationaux qui sont rattachés directement à la DEC. Le poste de Directeur de l'équipe Soutien National est supprimé.

- ◆ Rééquilibrage d'activités entre la Direction des Processus & Amélioration Continue et la Direction Culture Client & Ecoute Salarié

La Direction Culture Client & Ecoute Salarié est renommée Direction Transformation Expérience Client. Elle est composée des 8 Chefs de Projet Transformation en transfert de la Direction des Processus &

Amélioration Continue (DPAC) ), des 2 Chefs de Projet I.A et du Responsable Professionnalisation de l'ex-Direction Soutien & Professionnalisation. Le responsable Communication Ecrite reste en place. Les 3 Responsables Digitalisation rejoindront l'Equipe Projets de la DEC.

La DPAC accueille les 8 Responsables Ecoute Client & Salarié ainsi que le Responsable Performance Escalade de l'ex-Direction Culture Client & Ecoute Salarié. Les 8 Responsables Nationaux de Processus, les 2 Responsables Système Management Qualité Environnement et le Responsable Amélioration Continue restent en poste.

**La DEC a tenté de faire passer ce dossier « en douce »** par une simple présentation en Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) le 07 mai dernier. Un dossier de 10 pages pour une mise en œuvre au 01 juillet !!

Cette réorganisation touche 92 salariés répartis sur 11 sites en France.

Elle a mobilisé l'attention de vos élus CFE-CGC Orange. Son instruction lors de ce CSEE de juillet est à la limite du délit d'entrave. Une fois de plus, c'est le manque total de considération et de respect à l'encontre des salariés qui s'illustre et qui a conduit les Organisations Syndicales (O.S) à demander à la Direction de revoir sa copie et de préciser ses intentions en mandatant une CSSCT.

Le rapport qui en sera issu et le dossier retravaillé sont à l'ordre du jour du CSEE du prochain mois de septembre.

Si certaines évolutions ont du sens, telles que le rapprochement de l'équipe opérationnelle de la Fabrique et la DPE, par exemple, quels choix, quelles garanties, quel accompagnement sont offerts aux salariés ?

Pourquoi affirmer qu'il n'y a aucun changement de métier et prévoir un Plan de Développement des Compétences d'1 an ?

Pourquoi autant vanter les qualités de l'Intelligence Artificielle (I.A)? Pour remplacer les RAC ? Quand la question est posée, la DEC nous assure que le sujet n'est pas d'actualité et que rien n'est en place. Or, le call salariés du 16 juin indique tout le contraire. 2 chefs de projet y sont même dédiés à 100% et la Direction des Processus l'intègre ... De qui se moque-t-on ?

Moins de 2 ans après la mise en œuvre d'ATE, c'est encore et toujours la grande valse des (ré)affectations sous tableaux Excel. Aucune considération pour les attentes du personnel

La pression sociale s'accroît, les attendus ne sont pas au rendez-vous, ni pour les clients, ni pour les personnels, mais la DEC nous présente cette énième réorganisation comme LA solution miracle... Un mirage, plutôt ! On en connaît déjà le résultat ...

Dans la même (absence de) logique et cohérence, c'est le démantèlement complet de la Direction du Soutien et de la Professionnalisation qui est programmé. Ne soyons pas naïfs : sans connaître la réalité du terrain, la moitié du département est déjà redispachée ailleurs et ce n'est pas fini...



**Breaking News - Breaking News**

- ♦ 03/09/2024 : Camille Freyssinet, Directrice de L'Expérience Client, annonce quitter le groupe Orange début octobre ! La mise en œuvre de ce projet de transformation de la DEC reste inchangée...
- ♦ 09/09/2024 : Sophie Simoulin, Directrice de Programmes au Codir DSCE, est annoncée pour assurer l'intérim. A date, pas d'information sur l'éventuelle nomination d'un.e remplaçant.e.
- ♦ Le 10/09/2024, la CSSCT DSCE se réunit pour approfondir le dossier d'évolution de la DEC en vue d'apporter un éclairage supplémentaire à vos élus CSE.
- ♦ Le projet sera soumis à vote lors du CSE de septembre.



**CHOISISSEZ  
CEUX  
QUI  
AGISSENT !**



Stéphane Lioger – 06 81 71 39 10  
Cindy Tedeschi – 06 89 55 80 93  
Antony Mahieu – 06 70 43 28 36  
Olivier Goma – 06 08 85 14 87

Abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](https://bit.ly/abtCFE-CGC)  
Tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](https://bit.ly/annuaireCFECCG)



[cfecgc-orange.org](https://cfecgc-orange.org)  
in X @ f