

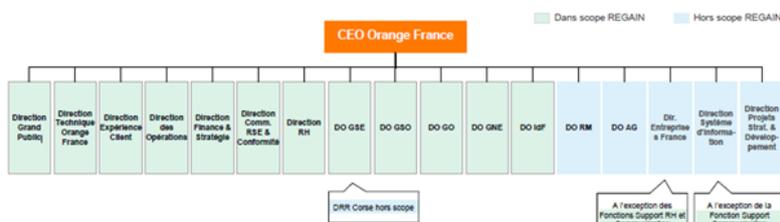
TOUT SAVOIR SUR LE PROJET "REGAIN"

**La CFTC est avec vous pour décrypter le projet "Regain".
Voici un récapitulatif de tout ce que vous devez savoir.**

Objectifs globaux du projet

- Améliorer la performance commerciale et opérationnelle : renforcer la proximité territoriale, simplifier les processus, raccourcir les circuits décisionnels.
- Répondre à la baisse des volumes d'intervention : notamment liés à la migration vers la fibre optique et la fermeture du cuivre.
- Renforcer la réactivité et l'efficacité : notamment dans la gestion des parcours clients, la qualité de service, et la coordination locale.
- Simplifier l'organisation : réduire la complexité, les redondances, clarifier les responsabilités.
- Adapter l'organisation aux évolutions du marché : notamment la concurrence accrue, la digitalisation, et la baisse de croissance.
- Préparer l'entreprise à un environnement en mutation : notamment par la mutualisation des fonctions support, la création de directions régionales, et la responsabilisation des équipes.

Directions d'Orange France entrant dans le périmètre de REGAIN



Les grandes lignes du projet

Principes fondamentaux :

- Pas de changement de localisation géographique : maintien des postes dans leur région.
- Respect du schéma immobilier : pas d'impact sur le patrimoine immobilier.
- Proximité managériale et RH : maintien du lien local.
- Création de Directions Métier Opérationnelles (DMO) : responsables de la performance globale de leurs activités, avec une gestion de bout en bout.
- Déclinaison régionale : 9 directions régionales en métropole, avec une organisation géographique cohérente.
- Mutualisation des fonctions support : RH, communication, finance, sécurité, etc.
- Responsabilisation locale : les directions régionales auront un rôle accru dans la gestion opérationnelle et stratégique.

Les directions concernées :

- Les Directions Orange (DO) : 9 directions régionales, responsables de la coordination locale.
- Les Directions Métier Opérationnelles (DMO) : déclinées à la maille régionale, responsables de la performance opérationnelle.
- Les Directions de l'Expérience Client (DEC) : deux nouvelles entités, une pour le flux (Services Clients) et une pour la proximité (Expérience Client de Proximité).
- Les Directions des Services Généraux et Immobilier (DSGI) : intégrées dans la nouvelle Direction des Opérations.
- Les Directions Techniques et Infrastructures : intégration des activités de déploiement, maintenance, intervention, et stratégie industrielle.
- Les Directions Support (Finance, RH, Communication) : mutualisées, avec une gestion en pôles.

Les directions non concernées :

- Les entités hors scope REGAIN : notamment la Direction des Entreprises, la Direction Systèmes d'Information (SI), et certains autres services transversaux.
- Les activités hors scope : notamment la gestion immobilière hors immobilier neuf, certains services support, et les activités de Wholesale.

TOUT SAVOIR SUR LE PROJET "REGAIN"

Objectifs globaux du projet

Pour le personnel :

- Reconfiguration des équipes : regroupements, mutualisations, responsabilisations accrues.
- Pas de suppression de postes prévue dans le cadre du projet, mais des repositionnements possibles.
- Renforcement de la proximité locale : plus de responsabilités pour les directions régionales.
- Nouvelles responsabilités managériales : gestion de portefeuilles clients, pilotage de la performance locale.
- Risques de précarisation ou de dégradation des conditions de travail : notamment si la mise en œuvre n'est pas accompagnée d'un dialogue social renforcé.

Pour la gouvernance :

- Raccourcissement des circuits décisionnels : responsabilisation locale, décentralisation.
- Harmonisation des pratiques : uniformisation des processus, réduction des doublons.
- Création de nouvelles directions : notamment pour l'expérience client, l'intervention, et la stratégie industrielle.
- Mutualisation des fonctions support : RH, communication, sécurité, immobilier.

Pour la stratégie :

- Orientation client renforcée : meilleure gestion des parcours, amélioration du NPS.
- Réactivité accrue face à la concurrence : adaptation locale, actions ciblées.
- Optimisation des investissements : notamment dans les infrastructures et la gestion immobilière.
- Réduction des coûts : via mutualisation, simplification, et optimisation des processus.

Calendrier de mise en oeuvre

- Juillet 2025 : présentation officielle, début des ateliers d'accompagnement.
- Septembre 2025 : lancement opérationnel, déploiement des nouvelles directions régionales.
- Janvier 2026 : stabilisation, premières évaluations.
- Juin 2026 : bilan, ajustements.

Direction	Organisation avant REGAIN	Organisation après REGAIN	Composition en DO (directions opérationnelles)	Devenir / futur	Remarques
Direction Grand Public (DGP)	Organisation régionale dispersée, plusieurs unités régionales, back-office, boutiques, etc.	9 Directions régionales (ex : GSE, GSO, GO, GNE, IDF, etc.), responsabilités renforcées, proximité accrue	9 Directions régionales (ex : DO GSE, GSO, GO, GNE, IDF, AG, AG2P, etc.)	Organisation régionale renforcée, responsabilités accrues, proximité renforcée	Maintien de la gestion locale, simplification, responsabilisation
Direction Expérience Client (DEC)	Plusieurs entités : USC, UCI, DC, back-office, pilotage, etc.	2 Directions : Services Clients (flux) et Expérience Client de Proximité	- Direction des Services Clients (national) Direction de l'Expérience Client de Proximité (régionale)	Organisation en 2 directions, pilotage local et national, optimisation parcours	Focus sur la qualité de service, proximité renforcée
Direction Technique (DTOF)	Plusieurs unités : intervention, infrastructures, stratégie industrielle, plateforme cloud, etc.	3 directions : Intervention, Infrastructures, Stratégie Industrielle	- Direction Intervention Direction Infrastructures Direction Stratégie Industrielle	Organisation en 3 directions régionales, rôle stratégique renforcé	Harmonisation, intégration des équipes, pérennité industrielle
Direction des Opérations (hors DO)	Organisation dispersée, gestion des réseaux, sécurité, supply chain, immobilier, etc.	Organisation intégrée : Direction des Opérations regroupant DSGI, DISU, DO, etc.	- Direction des Opérations (régionale) DSGI (Services Généraux et Immobilier) DISU (Info-gérance et services aux utilisateurs) Supply Chain, Sécurité & Privacy	Organisation unifiée, proximité renforcée, gestion intégrée	Synergies, optimisation immobilière, sécurité renforcée
Direction Généraux & Immobilier (DSGI)	Gestion séparée, gestion immobilière locale, services généraux décentralisés	Unification dans une Direction unique (DSGI)	- DSGI (France)	Gestion centralisée, optimisation immobilière, services intégrés	Maintien de la proximité, optimisation coûts
Direction Finance & Stratégie (DFS)	Organisation séparée, gestion décentralisée, reporting hétérogène	Organisation centralisée, homogène, mutualisation	- Direction unique, support aux directions métiers	Simplification, meilleure régulation, partage des bonnes pratiques	Harmonisation des outils et méthodes
Direction Ressources Humaines (RH)	Organisation locale, gestion décentralisée, nombreux référents	Organisation centralisée, avec référents par périmètre	- DRH (direction unique) Référents par Périmètre (DMO, DO)	Accompagnement renforcé, gestion des mobilités, formation	Soutien au changement, accompagnement individuel
Direction Systèmes d'Information (SI)	Support transversal, organisation existante	Maintien support transversal, évolution parallèle	- Support transversal, projets SI	Évolution en parallèle, modernisation, simplification	Pas impact immédiat, évolution continue
Direction Entreprises France	Organisation séparée, gestion nationale	Hors scope immédiat, organisation maintenue	- Pas concernée directement par REGAIN	Maintien dans l'organisation actuelle	Peut évoluer selon stratégie globale
DRR Corse	Hors scope, organisation locale spécifique	Hors scope, organisation locale maintenue	- Hors scope	Maintien de l'organisation locale	Pas impacté par REGAIN

La CFTC soutient les cadres et non cadres pour toujours plus d'équité dans notre sociétés. Nos valeurs ? C'est aussi les vôtres.

