



Ensemble, préservons et développons l'expertise d'Equant, au cœur de la stratégie internationale d'OBS !

Malgré 10 ans de réorganisations, Orange Business Services (OBS) n'a pas trouvé la recette miracle d'un retour à la croissance, et la situation est toujours préoccupante.

Si Equant reste au cœur de la stratégie internationale sur le marché des entreprises, les résultats sont loin d'être à la hauteur des ambitions. L'éclatement des équipes et les transferts de compétences vers les pays « low-cost » ne contribuent pas au redressement de la situation.

L'international ne tient pas ses promesses

Si depuis près de 20 ans Orange s'est implanté dans plusieurs pays d'Europe, d'Afrique et du Moyen-Orient, la France continue de peser près de 50% du chiffre d'affaires du Groupe.

Orange est absent des zones où l'économie est la plus dynamique (Chine et Asie, Amérique du Nord), tandis que la croissance se ralentit en Afrique... et stagne en Europe.

Côté OBS, la Direction des Grands Comptes n'a pas réellement réussi à internationaliser ses activités, ni à se développer dans l'IT, où Orange n'est plus un acteur majeur au niveau mondial.

Nouvelles menaces sur le chiffre d'affaires et la marge

À l'horizon 2020, la disparition du RTC effacera entre 50 et 10 M€ de marge.

Dans le même temps, la « softwarisation » des réseaux fait émerger de nouveaux acteurs, susceptibles de mettre en péril 2,5 Mds d'euros de revenus, accélérant le risque d'une « ubérisation » des activités réseaux d'Equant, comme le note le dernier rapport interne sur la stratégie d'OBS.

Démantèlement des compétences et réorganisations permanentes,

Pour le moment, la principale réponse de l'entreprise, c'est la baisse des coûts, et en particulier des coûts de personnels :

- compression des effectifs ;
- transferts massifs des salariés et des embauches vers des filiales sous convention Syntec, au détriment des équipes Equant, dont la convention CCNT est plus protectrice pour le personnel ;
- délocalisation d'activités dans des pays « low cost », qui imposent aux personnels d'Equant d'investir énormément de temps pour former des jeunes. Malheureusement, une fois qu'ils sont opérationnels, souvent après plusieurs mois de formation par nos soins, les plus compétents s'empressent de se vendre à la concurrence (sur le trottoir d'en face à New Delhi), pour 30 % d'augmentation salariale... et tout est à recommencer ;

- plan de licenciement dans les équipes hors de France (Zebra), qui a fait partir des personnels hautement qualifiés en Suisse, en Angleterre, aux Etats-Unis ;
- réorganisation des équipes CS&O (Customer Services & Operations), au cœur même du business d'Equant, qui fait exploser l'équipe PPM (Performance and Process Management), pour la diluer dans les activités opérationnelles et la transférer vers des pays « low-cost » ;

L'expertise technique des personnels d'Equant, réelle et souvent unique, est gaspillée en vain. Personne ne semble faire l'analyse raisonnée des stratégies de gain à court terme qui pénalisent au final l'efficacité de l'entreprise.



Les plus expérimentés en sont démotivés (la moitié des personnels d'Equant a + de 48 ans), tandis que l'entreprise ne parvient pas à intégrer durablement les jeunes qu'elle forme, dont l'enracinement dans les équipes serait cependant un atout pour accélérer la « digitalisation » que la Direction réclame à cors et à cris.

Il est temps de réfléchir à une gestion durable des compétences d'Equant. C'est la seule arme efficace pour conquérir et conserver les clients dans un marché de plus en plus concurrentiel, où la réactivité est de mise, et la qualité du service rendu « du premier coup » le seul gage d'optimisation simultanée de la fidélisation des clients et de la maîtrise réelle des coûts.

La CFE-CGC revendique

- l'arrêt des réorganisations stressantes pour les équipes et inefficaces pour le business, comme celle de CS&O ;
- l'ouverture d'une négociation GPEC (gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences) à l'échelle d'OBS, afin de préserver, pérenniser et optimiser la répartition des compétences entre Orange et ses filiales.

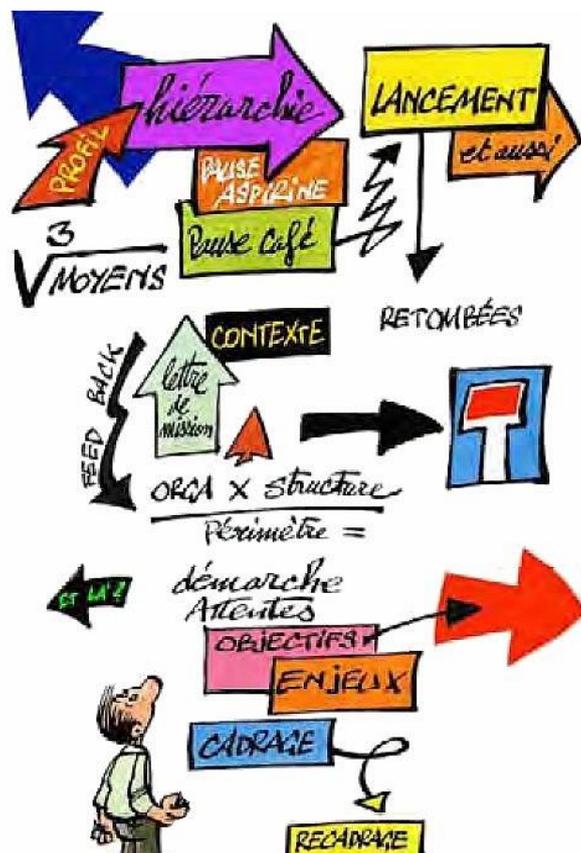
Complexité organisationnelle au détriment de l'efficacité économique et opérationnelle

L'éclatement des équipes se traduit par une gouvernance de plus en plus complexe des projets, stressante pour les équipes, et induisant des surcoûts (qu'aucun décideur ne prend la peine de chiffrer) qui annihilent tout ou partie des mesures prises par ailleurs pour limiter les coûts de personnel :

- le mode « Alliance » multiplie les intervenants sur les projets, créant un véritable casse-tête pour ceux qui doivent jongler en permanence avec des règles et des statuts différents selon les filiales auxquelles appartiennent les équipes qui travaillent ensemble ;
- les coûts de structure d'Orange facturés aux filiales sont incompatibles avec les activités de services IT à plus faible marge qui y sont gérées, affectant leur compétitivité et leur rentabilité.

La CFE-CGC revendique

- l'harmonisation des statuts par le haut, pour une simplification de la gouvernance des projets, au bénéfice de tous les personnels et de l'efficacité de la réponse client ;
- une révision à la baisse des coûts internes refacturés aux filiales, pour une meilleure transparence et une meilleure efficacité économique d'Equant.



Pour une stratégie plus claire, plus offensive, et plus simple, au bénéfice des personnels comme des clients d'Equant.

La CFE-CGC, forte de son expérience dans les filiales d'OBS, veut défendre les intérêts des personnels d'Equant, et particulièrement :

- la pérennité des emplois et le maintien des sites historiques de Sophia, Cession et d'Ile de France, notamment par l'embauche de jeunes en France plutôt que dans les pays à faibles coûts salariaux apparents ;
- les statuts des personnels et la convention collective CCNT ;

- la mise en œuvre d'une stratégie plus stable et plus réfléchie, qui évite de confondre l'agilité réelle avec la vaine agitation.

La CFE-CGC soutiendra également tout rachat de société pertinent pour qu'Equant et la marque OBS retrouvent leur leadership sur les services IT aux entreprises à l'international.

Vos candidats CFE-CGC s'engagent à vous écouter, au plus près du terrain, pour remonter à la Direction vos réalités concrètes et des pistes opérationnelles pour améliorer à la fois la vie des personnels et l'efficacité business.

**Pour qu'ils puissent vous accompagner au quotidien et dans la durée,
n'oubliez pas, avant mardi 8 novembre à 15h, de voter CFE-CGC !**

Un syndicat pour qui je compte et sur lequel je peux compter

La CFE-CGC dit ce qu'elle fait, et prouve ce qu'elle dit :
retrouvez sur notre site le détail des actions menées par la CFE-CGC Orange : www.cfecgc-orange.org

Ce document n'est pas un bulletin de vote