



La grande réorganisation d'IMT pour réduire les coûts

■ Un contexte d'évolutions technologiques

La Direction IMT explique avoir analysé les grandes évolutions et ruptures technologiques émergentes et à venir dans l'écosystème des réseaux, de l'informatique, des produits et des services et en particulier dans les domaines suivants : Network Function Virtualization (NFV), Software Defined Network (SDN), Big Data, Cloud, DevOps, OpenSource, Banking, sécurité informatique, etc.

Pour tirer profit de l'évolution des techniques de virtualisation (cloud, NFV/SDN) qui permettent le découplage des infrastructures et des applications logicielles, notamment pour les services et les fonctions réseau, la Direction souhaite redéfinir les rôles sur l'infrastructure, pour les réseaux et pour les data centers qui sont amenés à se rapprocher voire à converger. La Direction IMT considère que les infrastructures (l'ensemble des ressources techniques, à la fois matérielles et logicielles, sur lesquelles reposent les applications des systèmes d'information, des plateformes de service, et de certaines applications liées au réseau) s'appuient naturellement sur du Hardware (éléments matériels), mais de plus en plus sur des couches logicielles leur permettant de proposer aux applications une infrastructure dite banalisée. Celle-ci devient capable de s'adapter et de se configurer de façon spécifique en fonction des besoins des réseaux et des applicatifs.

La Direction souhaite qu'OLN devienne, au-delà du réseau, le point d'entrée unique pour les pays pour l'ensemble du domaine de l'infrastructure.

Pour faire face à l'évolution des parcours clients, le développement de la multi-canalité et de la personnalisation et la digitalisation de la relation client, la Direction IMT souhaite aussi rapprocher les équipes d'IST et d'OLPS au sein d'une nouvelle entité, qui prendra en charge également les nouveaux services Big Data qu'elle considère comme nécessitant un couplage des services délivrés par les plateformes de service avec ceux du système d'information.

Enfin le sujet de la sécurité serait le plus pressant (attaques plus complexes et diverses, évolutions de nos infrastructures). Selon la Direction cela se fera en particulier par l'adaptation des compétences des hommes et des femmes d'IMT.

Certaines évolutions portent sur le développement de nouvelles compétences, certaines évolutions consistent à adapter une partie de l'organisation, d'autres se traduisent par des modifications de modes de gouvernance et de fonctionnement. Enfin, certaines évolutions sont une combinaison des précédentes.

■ Concrètement de quoi parle t-on ?

Concrètement, les équipes d'**Orange Labs Networks** doivent suivre une évolution importante des compétences de certaines équipes pour prendre en charge la conception (« Think ») de l'infrastructure, des plateformes de services jusqu'aux systèmes d'information. En particulier, l'adaptation des compétences des équipes d'OLN dans le domaine du développement logiciel afin de prendre en compte les ressources techniques logicielles de l'infrastructure. Le rôle d'OLN/QOP sur les modèles d'exploitation serait étendu au delà du réseau et couvrirait également les domaines IT et plateforme de services. OLN/QOP accompagnerait les pays dans la bonne prise en compte des impacts des évolutions technologiques sur l'exploitation, via la production de recommandations et le soutien à leurs implémentations. Seraient aussi regroupées les équipes des services voix résidentiels (AS téléphonie) à OLN.

Ensuite, les équipes de la **Division Système d'Information Groupe** et d'**Orange Labs Produits et Services**, fusionnées, verraient deux nouvelles Directions transverses au sein de cette nouvelle entité : une Direction : « Architecture & Sécurité » composée d'urbanistes et d'architectes d'IST et d'OLPS, afin de partager leur savoir-faire et d'être en mesure d'avoir une vue complète et une cohérence globale en termes de problématiques et recommandations d'architecture pour la partie plateformes de service et SI; une Direction « Data Intelligent Enablers & Software Environments » ayant pour objectif de fournir l'ensemble des ressources techniques, des services, des expertises et de l'accompagnement permettant aux pays, entités métier et projets, d'exploiter et de valoriser au mieux l'ensemble de données disponibles.

Trois nouvelles directions thématiques seraient également créées :

- une Direction « Home Services » pour les services Orange au domicile de nos clients.
- une Direction « Services Transactionnels » mêlant services conversationnels et services transactionnels
- une Direction « Enablers de la Relation Client » ayant pour ambition d'améliorer les parcours clients communs à plusieurs services

Par ailleurs, pour renforcer l'accompagnement des pays et des régions et pour optimiser la performance IT des pays, la direction OLPS/OPS évoluerait vers une Direction « Pilotage et Interface Régions ».

Concernant la sécurité, les équipes en charge de la gestion de la sécurité, couvrant les réseaux, les plateformes de services et les

systèmes d'information seraient regroupées au sein de la direction **Orange International Networks Infrastructure and Services/ITNSEC** renforcée des experts venant d'IST/OPSIS. Mais des compétences techniques en sécurité seraient également maintenues dans chacune des entités d'IMT.

Une étroite coordination entre les équipes en charge des tests des services (OLPS/IVA) les tests des réseaux (OLN/QOP) et les tests des terminaux (OCP/DT) serait mise en place pour répondre à l'ambition de renforcer l'approche des tests de bout en bout.

La gestion de la propriété intellectuelle (« Intellectual Property and Licensing »), serait rattachée à **Orange Labs Recherche**.

Enfin l'organisation des Services Généraux au sein d'IMT serait revue, il est proposé de transférer tout ou partie des activités des services généraux hébergées aujourd'hui à OLPS vers une **Direction Transverse d'IMT** telle que la Direction des Ressources Humaines (DRH) pour ce qui concerne le pilotage centralisé, et vers les Directions de site pour ce qui relève de la gestion locale.

■ Le Big Data, ses illusions...

La CFE-CGC dénonce une analyse parfois naïve des possibilités offertes par des technologies pourtant mises en œuvre depuis plusieurs années - ce qui de nos jours leur retire déjà la légitimité d'être appelée émergentes - qui ne la rassure pas quant à la réelle maîtrise des enjeux que notre Direction veut adresser dans ce nouveau projet. Ainsi voit-on par exemple être renouvelée cette confusion préoccupante qui est bien trop souvent faite entre corrélation et causalité par ceux qui nourrissent à l'endroit du Big Data des ambitions illusoire et inadaptées. En effet il est important de souligner que ces corrélations découvertes par l'analyse de données massivement collectés sont livrées sans causalité : il appartient à leur découvreur d'en éprouver la pertinence sans pour autant toujours être en mesure d'en comprendre la logique.

Comme le mettent en exergue les travaux du mathématicien Giuseppe Longo, chercheur à l'Ecole Normale Supérieure de Paris, la probabilité veut que plus une base de données croît en taille, plus les occurrences de réplique de certaines valeurs similaires deviennent nombreuses. Cependant le processus d'analyse systématique qui les révèle n'est en aucune mesure capable d'évaluer si ces corrélations découlent d'une réelle causalité, ou si elles ne sont jamais que le fruit d'un hasard statistique. Ainsi ces traitements ne livrent que des résultats inexploitable en tant que tels puisqu'il est nécessaire d'en éprouver la validité. Chose parfaitement maîtrisée par une entreprise comme Google, puisqu'elle peut immédiatement vérifier l'adéquation entre une nouvelle caractéristique identifiée

chez ses utilisateurs et la publicité qu'elle s'applique à leur mettre sous les yeux. En effet, à peine aura-t-elle fait cette modification qu'il lui sera possible de mesurer de quelle façon les utilisateurs ainsi ciblés vont aller cliquer sur le nouveau lien qui leur est proposé. C'est donc en temps réel que les algorithmes de cette entreprise sont en mesure de décider s'il est pertinent de poursuivre l'exploitation de la corrélation découverte, ou d'interrompre une démarche inefficace.

■ ... et ses risques pour les salariés

Une entreprise comme Orange, va jusqu'à envisager d'utiliser ces méthodes pour analyser les compétences de ses salariés afin de déterminer leurs aptitudes professionnelles et orienter leurs carrières ! Combien de temps dureront ces cycles de validation de la pertinence des analyses, et surtout qu'advient-il des salariés dont l'évolution professionnelle aura été mise à mal par un algorithme essentiellement en rodage perpétuel ? En effet, sans la capacité d'éprouver en temps réel la pertinence des résultats obtenus inhérente à toute démarche « Big data », cette dernière est tout simplement inadaptée à cet usage qu'on veut lui prêter.

■ Prenez en compte les personnels SVP

Nous avons le sentiment que la Direction d'IMT nous livre un programme déjà ficelé par ses soins, sans co-construction avec les salariés, les principaux intéressés (hormis quelques managers et experts de l'aveu même de la Direction), lesquels vont être directement impactés à tous niveaux, et surtout présenté comme étant à ratifier d'urgence par les Instances de Représentation des Personnels, car cela urge !

D'après les témoignages que nous avons recueillis, certains salariés se seraient même déjà vus signifiés par leur N+1 leur nouvelle affectation...

Nous réclamons, une fois de plus, l'application de l'Accord sur les Principes Fondamentaux du 5 mars 2010, citant son chapitre 3.1.1 : « Le dossier présenté en information et consultation en CE devra intégrer plusieurs volets précisant notamment : la motivation du projet en fonction du contexte, des enjeux économiques (ex : transmission d'information sur les études de marché, le business plan chiffré et argumenté présentant les attentes économiques du projet, les investissements nécessaires, les réductions de coûts, l'amélioration opérationnelle...) ». Dans sa version actuelle et malgré près de 200 pages, le document fourni aux élus ne donne aucun chiffre concret permettant d'estimer comment ce projet permettra, entre autres, de « générer plus rapidement de nouveaux revenus ».

Version électronique avec liens actifs

www.cfecgc-orange.org/tracts-et-publications/

Vous abonner gratuitement à nos publications

bit.ly/abtCFE-CGC



Vos correspondants CFE-CGC

Amaury Franchette – 06 87 84 17 58

David Couchon - 06 89 66 18 95

Sophie Nachman – 06 74 79 44 01

Sylvie Net – 07 84 17 01 72

Frédéric Renard – 06 07 59 81 01

Tous vos contacts CFE-CGC dans l'annuaire du syndicat

