

Montreuil le, 17/01/2014

Orange
Monsieur Bruno METTLING
Président du Comité d'Entreprise Européen
78 rue Olivier de Serres
75015 Paris

LR/AR n° 1A 085 913 2307 2

Objet : Avis du Comité d'entreprise Européen sur la phase 1 du projet GNOC

Monsieur le Président,

La direction du groupe Orange, contrairement à ses engagements, n'a pas communiqué tous les éléments nécessaires et suffisants pour avoir une vue complète permettant de rendre un avis utile. A savoir, principalement la visibilité sur le business case global de la phase 1, incluant :

- Le coût de construction du GNOC (qui sera inclus dans le P&L de la filiale).
- Les coûts d'utilisation des infrastructures et outils utilisés pour automatiser et uniformiser la gestion du GNOC.
- Les coûts spécifiques de connexion, coûts de gestion et autres reflétant globalement les fonctions régaliennes de cette infrastructure.
- Les coûts et ou gains, inhérents à la mise en place du GNOC pour les autres filiales de la phase 1, à savoir la Pologne, la Roumanie et la Slovaquie.

De manière plus générale :

Aucune information ou complément d'information n'a apporté de précision sur les processus de travail et de collaboration entre les entités situées en Pologne et en Roumanie. Nous mettons dans ce contexte clairement en doute les 5% d'efficacité annoncés dans ce cas, les mécanismes collaboratifs n'étant pas encore en place, de même aucune structure de support technique n'est actuellement implémentée.

L'évaluation des risques techniques et opérationnels n'ont pas été communiqués par Orange groupe.

Aucune explication ou démonstration complémentaire n'a été apportée sur la pertinence des indicateurs utilisés dans les différents calculs de gain d'efficacité.

L'étude conduite par APEX, sur la base de la note de juillet 2013 et de la note additionnelle de novembre 2013, montre des incohérences dans les chiffres présentés à savoir :

- Diminution des effectifs Pologne/Roumanie du GNOC (de 556 à 450), mais des coûts salariaux au niveau du GNOC qui restent relativement stables (de 2015 à 2018 : 670, 635, 659, 631 k€).

- Le manque de cohérence des coûts de services entre toutes les notes présentées par Orange.
- 40 personnes d'Orange Roumanie + 111 personnes de SSPO ne sont pas mentionnées dans les coûts alors que ces personnes sont déjà actives.

Le travail effectué nous montre, malgré la fourniture très limitée d'information, que :

- Pour la Belgique, les gains très minimes ne sont pas avérés car dans les comparaisons, il n'est jamais pris en compte que des gains des productivités seraient réalisés si l'activité restait en Belgique alors que ses gains sont introduits dans le plan financier en Pologne et Roumanie. De plus, la liste des risques majeurs sur la Qualité de Service n'est pas fournie.
- Les processus collaboratifs entre les entités SSPO actuelles, le futur GNOC Pologne et le futur GNOC Roumanie ne sont pas clairement décrits.
- L'activité en Roumanie ne présente aucune garantie de pérennité car, en tant que sous-traitant de la Pologne, ce dernier pourra choisir à tout moment de ré-internaliser cette activité avec tous les risques que cela suppose en terme d'emploi en Roumanie mais également en terme de remise à plat des processus et du risque associé.
- De même, il semblerait que le GNOC soit désormais considéré comme une entité appartenant à la filiale polonaise d'Orange et ne rentre plus dans une structure Corporate. La situation de sous-traitant de la partie GNOC en Roumanie devient donc particulièrement instable. Au vu du manque de visibilité sur la gouvernance du GNOC, les problématiques de cascade, de pénalités liées au SLA, non identifiées et mentionnées, nous montrent clairement une large zone de risque non-contrôlée qui met en avant le manque de maturité de ce projet à la date d'aujourd'hui.

Le manque de visibilité donné par Orange lors de cette étude, le manque de prise en compte des risques (sociaux et techniques), de la prise en compte visiblement d'un seul driver (les écarts salariaux), du manque de maturité des infrastructures de support du GNOC (interfaces entre pays, mise en place des processus et outils communs), du manque de potentiel de travail à l'horizon 2018 (avec pour seules cibles la Belgique, la Slovaquie et l'Espagne), font clairement apparaître que la création d'un GNOC à ce stade est susceptible d'apporter un nombre important de perturbations techniques, avec un risque grave de détérioration de la QoS des pays " clients " (Belgique, Slovaquie , Espagne).

De plus, les éléments présentés montreraient que le projet ne paraît pas viable au-delà de l'horizon 2015, et imposerait sûrement des évolutions conséquentes après 2015 alors que ces dernières ne sont même pas abordées.

Au vu de ces éléments et bien que les informations relatives au business plan méritent d'être précisées et complétées, les membres du CGE émettent un avis négatif sur la phase 1 du projet GNOC.

Pour le CGE
Le secrétaire
Jean-Paul GRISTI

