



# l'essentiel du CE de SCE

Ordre du jour  
sept. 2016

CS&O : quand réorganisation rime avec approximation.....	1
Momentum DGC: une (R)évolution logique.....	2
Déménagement OCB : le bonheur serait dans le flex space .....	2
Bilan formation : ne laissons pas s'enfuir les savoir-faire.....	3
Restauration : le CE défenseur de tous les salariés ! .....	4

## CS&O : quand réorganisation rime avec approximation

✓ information / consultation

### Un projet nécessaire...

- Pour faire face à une concurrence qui s'organise, c'est toute l'entité Customer service and Operations -CS&O- qui sera réorganisée et déclinée en 5 entités distinctes :
  - 3 entités opérationnelles
    - France Business Operations,
    - International Business Operations et
    - Centre de Solutions et d'Expertises
  - et 2 entités transverses
    - Business Support & Strategy
    - Service Design Team.
- Cette dernière (SDT) pilotera les équipes Design présentes dans chaque entité opérationnelle. Le but général est de restructurer les équipes anciennement regroupées par métier au sein de direction orientées « clients » par typologie d'offres et de services.
- Cette réorganisation impactera 2824 salariés en France répartis sur 13 CHSCT implantés sur 8 régions, et sur 23 lieux de travail distincts auquel s'ajoutent 351 salariés d'Equant France.

### Oui mais...

- Au fil des différentes présentations, il s'avère que le réel impact sera sur le management. En plus de l'augmentation ou de la perte de portée managériale pour certains (en cohérence avec la création des nouvelles entités), le

management devra se construire sur un mode « agile ». Les postures et les façons de travailler devront donc changer.

- La création de ces entités provoquera un éclatement de certaines équipes et affectera ainsi le collectif.
- La Direction mise aussi beaucoup sur l'évolution des responsabilités des entités opérationnelles. Le management devra donc apprendre à créer du collectif, de l'autonomie et surtout de la confiance envers ses équipes....

### Analyse de la CFE-CGC

Les réorganisations s'enchaînent sans qu'on tire les enseignements du passé. Sur le fond, ce projet est louable et sans doute nécessaire puisqu'il doit apporter une meilleure qualité de service à nos clients avec des processus de « bout en bout ». Mais, il se fait dans l'imprécision, avec un manque d'anticipation sur les impacts pourtant prévisibles sur les collaborateurs et les entités partenaires internes de CS&O. La photographie donnée par la Direction reste statique : pas de détail sur l'organisation des activités sur l'ensemble des processus et des flux d'activités associés. L'accompagnement vers l'évolution des métiers n'est pas défini, le changement de portée managériale n'est pas traité, pas plus que le partage des responsabilités vis-à-vis des clients. Bref, cela fonctionne tant que ça reste sur le papier ! Aujourd'hui, un grand nombre des questions légitimes que se posent les collaborateurs restent sans réponse.

**Le projet d'évolution de l'organisation CS&O est rejeté à la majorité des élus (3 pour, 7 contre et 5 abstentions).**

► Voir aussi la [déclaration et le tract spécifique sur la réorganisation CS&O sur le site internet CFE-CGC Orange](#)

# Momentum DGC: une (R)évolution logique

✓ Information / consultation

## Des évolutions au service d'une ambition louable

- Pourrait-on se plaindre d'une volonté de croissance au sein d'une entité qui se veut le bras armé commercial d'Orange Business Services ? La Direction affiche enfin une ambition de croissance et veut s'en donner les moyens en redéfinissant les métiers actuels - et nouveaux - pour donner le sourire aux commerciaux, doper nos résultats et peut-être espérer recruter ? On peut rêver, non ?
- Des Account Managers (AM) dont le rôle sera renforcé, des Business Managers (BM) un peu plus pointus sur leur domaine, des Ingénieurs Technico-Commerciaux (ITC) dont le langage sera enfin compris de leur manager, des International Client Partners (ICP) qui deviennent réellement des commerciaux ou des Technical Account Managers (TAM) pour dialoguer avec les décideurs techniques de nos clients...cela ressemble à des mesures de bon sens, mais encore faut-il les mettre en œuvre.
- La Direction a donné des garanties sur le premier semestre 2017 et présenté des mesures de sauvegarde comme la garantie du maintien des effectifs, l'examen systématique des parts variables inférieures aux précédentes de 10 à 15 % ou un seuil de primes garanti pour les nouveaux métiers.

## Il reste cependant des zones d'ombre :

- la Direction affiche des espérances de gain en croissance sur le volume des objectifs individuels mais ne donne pas le volume des objectifs 2017,
- la cohérence des objectifs filiales et DGC est difficile à voir puisque les auteurs de cette version nous disent ne pas être

mandatés sur les filiales (OAB, OCB, Néoclès,...), comment dans ce cas pourront-ils s'harmoniser les efforts commerciaux sur un même client?

- l'équilibre de moyens entre les équipes commerciales parisiennes et celles de province nous semble être un point de vigilance particulier,
- le rôle des ACGC n'apparaît toujours pas clairement traité dans ce dossier,
- le salarié ex-Transpac n'est toujours pas complètement intégré dans le système de prime commerciale ni de HVB (High Value Bonus).

## Analyse de la CFE-CGC

### Le Comité d'Établissement a approuvé ce projet :

- pour éviter une inertie qui nous semble dangereuse au regard des risques cités par le rapport d'expertise TECHNOLOGIA qui pointe du doigt les dangers de rester dans le système actuel, démobilisateur et dans lequel personne ne trouve véritablement sa place,
- pour cette nouvelle version plus adaptée au monde des télécoms d'aujourd'hui et dont l'espérance de gains pour les acteurs commerciaux est clairement affichée comme supérieure.

**Pendant, la CFE-CGC sera vigilante et mesurera la pertinence de cette réforme sur les résultats de croissance et sur la satisfaction de ses acteurs.**

- ▶ Voir aussi l'[Essentiel CE de juin sur le sujet \[lien vers la déclaration publiée sur le site internet CFE-CGC Orange\]](#)

# Déménagement OCB : le bonheur serait dans le flex space

✓ Information / consultation

## Un déménagement et peu de dialogue

- Vous avez certainement entendu parler, à défaut d'avoir été impliqué, du projet de déménagement des équipes OCB basées en Ile de France : 46 salarié(e)s actuellement sur le site de Javel rejoindront le site de Boulogne et 14 salarié(e)s actuellement sur les sites de Javel, Médéric, Bagnolet et Bellini rejoindront le site de Stadium / Saint Denis. Etant donné le nombre de salarié(e)s impacté(e)s sur le site de Javel, la Direction a jugé bon de consulter les différentes instances... mais pas pour les 14 salarié(e)s qui iront sur Stadium pour lesquels il y a eu une simple information, c'est bien dommage ! Selon la Direction, un gain économique non-négligeable est attendu, bien que les deux études réalisées et la reprise de la restauration risquent d'entamer ces économies.
- Concrètement quels impacts pour les salariés ? Les temps de trajet aller-retour augmenteront selon des calculs savants de

14 à 16 mns en moyenne sur une journée. Il va de soi que certains salariés plus pénalisés devront se réorganiser selon leurs contraintes familiales et professionnelles. Espérons que la Direction et leurs managers en tiendront compte.

## Vos espaces, vous les aimez open ou flex ?

- Vous n'avez pas aimé les « open spaces », peut-être aimerez-vous les « flex spaces » ? Nous en doutons car il s'agit de mettre à disposition une position de travail fixe mais qui ne sera plus attribuée personnellement, bonjour la personnalisation !

## Site de Javel : la double peine

- Enfin, nous avons à nouveau alerté la Direction concernant l'équipe Implémentation de Javel qui subit une double peine : cessation d'activité et déménagement. Bien que nous ayons dénoncé à plusieurs reprises la manière dont ce dossier a été piloté, il va de soi que nous resterons attentifs aux mesures mises en œuvre.



## Analyse de la CFE-CGC

Nous avons donc rendu un avis négatif car contrairement à ce qui a été dit, le personnel n'a pas été suffisamment impliqué (voire pas du tout pour certains). Nous avons demandé à ouvrir une négociation sur les temps de trajet et les conditions de travail mais la Direction n'a pas daigné donner une suite favorable à notre demande.

Mais nous ne lâchons rien, vous pouvez compter sur vos élus (CE et surtout CHSCT Archives-Javel), alors n'hésitez pas à les solliciter si jamais vous considérez que votre situation après le déménagement (trajet, conditions et poste de travail) s'est dégradée. Il va de soi que nous resterons attentifs aux mesures mises en œuvre. Enfin, le devenir des activités d'OCB sur ce site de Boulogne ne faisait pas l'objet de cette consultation mais la question reste entière.

- ▶ Voir aussi l'[Essentiel CE de juillet sur le sujet publié sur le site internet CFE-CGC Orange](#)

## Bilan formation : ne laissons pas s'enfuir les savoir-faire

✓ bilan et information / consultation sur les orientations 2017

### La formation, clef de l'employabilité

- L'employabilité des salariés passe obligatoirement par la formation et doit s'envisager tout au long de la carrière des collaborateurs et non au seul profit des changements organisationnels. OBS est devenue une entité complexe en raison des nombreuses imbrications entre sociétés et organisations travaillant toujours plus en silos. Des processus de plus en plus lourds et contraignants sont mis en place avec des outils hétérogènes (SalesForce, NTT pour CoopNet, Akamai, Microsoft ... autant de logiciels qui ne partagent pas d'interface logicielle et n'ont pas de données communes en format voire même en valeur !). Force est de constater que, dans ce contexte mouvant, l'employabilité des salariés de SCE n'est pas assez prise en compte.
- Hormis les équipes RH formation qui réalisent un remarquable travail lors des recueils des besoins et conférence call Managers, le DIGITAL n'est pas au service de l'HUMAIN pour ce qui concerne son employabilité.

### Formation ou information ?

- Et comme cela n'était pas suffisant, les Essentiels 2020 tours et les road show vision, comptabilisés comme de la formation, amputent les véritables actions de formation dont les collaborateurs ont besoin.

### Des orientations soutenant Essentiels 2020

- Les orientations formation 2017 s'appuient sur les axes d'Essentiels 2020. Elles sont centrées autour de cinq thématiques clés qui feront l'objet d'une attention particulière :

l'agilité organisationnelle, la sécurité, le big data, la relation clients et la transformation digitale.

- De grands programmes transverses devront permettre de former les salariés à la culture digitale et aux usages digitaux. Orange Campus conservera la partie formation managériale, et ses modules de développement individuels. Enfin, une offre de formation sur-mesure pourra être construite pour certains périmètres ou projets spécifiques tels que Momentum ou CSO.
- Pour SCE, les efforts de formation porteront surtout sur l'expérience client, le Cloud, les applicatifs, la sécurité, la connectivité et l'internet des objets.
- L'objectif pour 2017 est d'atteindre un taux d'accès à la formation de 84% avec des volumes d'heures identiques à ceux de 2016, et ce malgré une décroissance des effectifs.

## Analyse de la CFE-CGC

Les salariés SCE se délestent de savoir-faire précieux au profit des filiales et l'entreprise a de plus en plus recours à des partenariats et prestations de sous-traitance (au sein des équipes et offshore). Les ruptures technologiques pèsent sur l'ensemble des fonctions et plus que jamais le partage de savoir-faire et la formation doivent être une priorité pour écarter un possible risque de perte d'employabilité sur une population déjà vieillissante chez SCE. Enfin, la diminution de la masse salariale provoque une baisse dans les budgets formations.

**Les orientations formation 2017 ont été rejetées à la majorité des élus.**

# Restauration : le CE défenseur de tous les salariés !

✓ Point fonctionnement du CE

## Les grands principes de la reprise du budget

- **La transparence de gestion**: Chaque salarié aura accès dorénavant au bilan de la gestion et chaque euro dépensé sera justifié, comme c'est déjà le cas pour l'ensemble des ASC.
- **L'accès à tous les restaurants d'Orange** : Ils sont le cœur de la restauration collective, leur accessibilité à tous les personnels restera une priorité.
- **La solidarité** : les salariés en difficulté bénéficieront d'un accès privilégié à la restauration collective.
- **Des frais de gestion en baisse** et la lutte contre toutes les fraudes : cette nécessité sera au cœur des principes de gestion.

## Une analyse des réponses au sondage pour vous proposer une offre adaptée

- Vos élus CE ont présenté les premières analyses des réponses au sondage : vous êtes majoritairement attachés à la restauration collective et à la possibilité d'une pause entre collègues, conjuguant bon rapport qualité/ prix et environnement agréable.

## Les premières règles ASC pour la restauration sont votées

- Vos élus CE ont voté les règles applicables pour les prochains mois. Les restaurants Orange (+ de 130 dans toute la France) et les RIE externes restent accessibles dans les

mêmes conditions avec vos badges habituels ou vos cartes CMS là où les restaurants les acceptent.

- Les Titres Restaurants : tous ceux qui en avaient continuent à en bénéficier même si le « Pôle Restauration » d'Orange n'a pas été capable de nous remettre une liste complète. C'est désormais le CE qui vous les livrera.

## Analyse de la CFE-CGC

Le « pôle restauration » n'a cessé de multiplier les tentatives pour faire échouer la reprise de la gestion la restauration (et non des restaurants) par le CE de SCE, furieux de la décision sans appel de **la Cour de Cassation qui a donné raison au CE de SCE et à la CFE-CGC en novembre 2015.....**

Nous arrivons enfin à la phase opérationnelle, conduite sans support des services centralisés, ni concertation pour la transition. Les salariés en voient les effets de bord sur les sites, comme par exemple le désastre de la généralisation de la carte CMS.

**Vos élus continuent de multiplier les appels à une plus grande coordination et à la collaboration des services partagés pour offrir une réelle continuité de service aux salariés.**

**Comité éditorial et rédacteurs** : Thierry CHATELIER, Michel DANA, Isabelle DURANT, Gil PROCUREUR, Arnaud RESILLOT, Françoise VALLA

**Contribution à ce numéro** : Patrick AUGER, Philippe PERRUT, Christian SAUGER, Christelle TANGUY-MERIADEC

Vos élus  
CFE-CGC  
Orange  
au CE de SCE

### Élus

#### Titulaires

- Thierry CHATELIER (Secrétaire)
- Patrick AUGER
- Michel DANA (Trésorier)
- Lionel KUEVI BEKU
- Philippe PERRUT
- Gil PROCUREUR
- Arnaud RESILLOT
- Patrice SEURIN
- Christelle TANGUY-MERIADEC

#### Suppléants

- Isabelle DURANT (Secrétaire adjointe)
- Georges BEAUVAIS
- Vincent COINDE
- Corinne DUMONT-FAURE
- Bertrand GIFFARD (Trésorier Adjoint)

### Commissions

- Economique : Georges BEAUVAIS
- Rémunération : Philippe PERRUT
- Emploi et Métiers : Arnaud RESILLOT
- Formation & Handicap : Christian SAUGER
- Egalité professionnelle : Christelle TANGUY MERIADEC
- ASC : Gil PROCUREUR
- Logement : Gil PROCUREUR
- Commission des Marchés : Gil PROCUREUR
- Restauration : Vincent COINDE
- Prévention des Risques psycho-Sociaux et du stress au travail : Isabelle DURANT

- Claude PLO
- Karinne REINLING
- Christian SAUGER

### Représentant syndical

- Karine LEVOYER

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



Retrouvez nous sur <http://www.cfecgc-orange.org/sce/>

CFE-CGC Orange - 12, rue Saint Amand – 75015 Paris Cedex 15