



L'essentiel de l'actu

Service Communication Entreprise

Jun 2015

■ CSO : un bilan positif ?

CSO (incluant l'activité internationale et la partie CSO Equant) opère des activités partout dans le monde à partir de 5 pays qui contiennent nos centres de production : le Brésil, l'Inde, l'Egypte, l'île Maurice et la France. CSO développe 7 centres de compétences autour des réseaux, de la vidéo, des communications unifiées, de la sécurité (avec notamment un centre opérationnel à Cesson appelé CyberSOC pour Cyber Security Operations Center), des services collaboratifs, du mobile et de la gestion de projet. L'objectif est d'opérer les processus de ces centres de compétences avec des outils et des processus communs.

Au sein de CSO, plus particulièrement **SCOF (Opérations France)** souhaite caler ses priorités sur le projet 2020 global de l'entreprise. Le regroupement des équipes DSGC et SCOF a eu pour conséquence de simplifier le transfert d'information, de permettre l'unification des objectifs et d'améliorer sensiblement la qualité et le temps de production des factures. Le bilan défendu par la Direction montre des avancées et des nouveaux produits innovants comme Myplug, une prise connectée permettant de diagnostiquer une panne électrique et d'en informer l'utilisateur.

L'inconvénient de ce bilan c'est qu'il **ne met pas en perspective les besoins en terme d'effectifs, de formation ou même d'outillage**. Les baisses d'effectifs seront-elles compensées par ces améliorations? Les activités en croissance sont-elles suffisantes? Quid de la charge de travail des équipes dans une logique de non remplacement des départs en retraite?

Le dossier ne comporte pas de données économiques et sociales, que ce soit sur le digital, sur les objectifs, sur les effectifs.

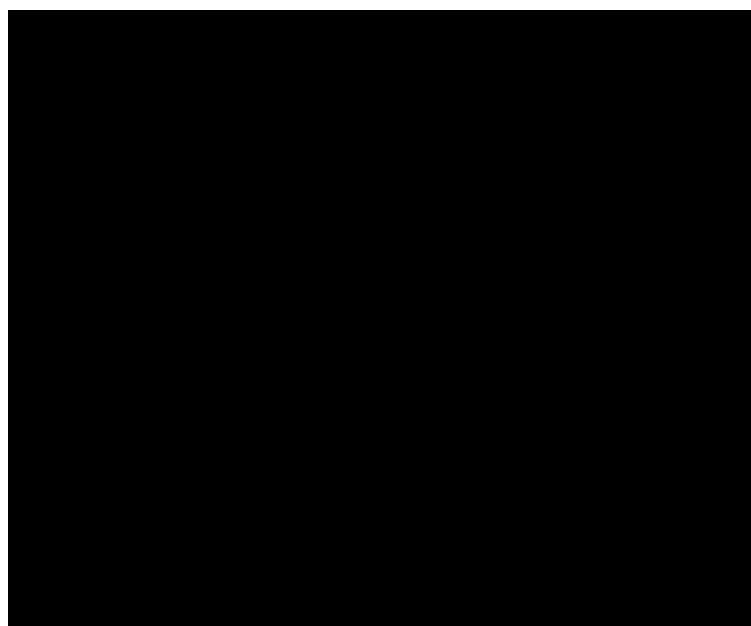
- Essentiel Orange 2020 propose de construire un « modèle d'employeur humain » et de « Réinventer la relation client ». Pourtant, la charge de travail ne fait que croître et cela met certains de nos collègues en souffrance. **Nous attendons de CSO des efforts de détection et de prévention de ces situations et resteront très attentifs à toute dérive.**

- Se diversifier en capitalisant sur nos actifs : Les salariés doivent être de plus en plus compétents dans divers domaines. Nous aimerions savoir **ce que compte faire SCO pour que ces salariés soient reconnus pour leur investissement.**

D'ici 2017, la charge de travail et l'effectif devraient aboutir à un équilibre cohérent, même si la Direction dit n'avoir pris aucune décision à ce jour. Le seul engagement exprimé est qu'il n'y a aucun projet de réduction d'effectif sur le site de Rennes.

Paul Joyce, directeur de CSO, reconnaît en CE que nos résultats sont bons, voire très bons. Il dit « être fier de ses salariés » : nous attendons donc qu'ils soient reconnus en conséquence.

Le digital et l'humain sont au cœur du débat, mais aucun plan d'action concret n'est fourni à l'instance ce jour. Nous prenons donc acte que l'humain est la priorité de CS&O et nous le rappellerons aux RHs ainsi qu'aux managers locaux afin que leurs actions soient en adéquation avec la volonté des directeurs de CS&O et de SCOF.



■ Formation

Le nombre d'heures moyen de formation par salarié continue à baisser, de 30 heures à 25 heures par an. Toutefois, le nombre de personnels ayant au moins une formation dans l'année reste stable à 86%

Cependant, les "Road Show Vision" et la sensibilisation à l'éthique pour les commerciaux (plus ou moins obligatoires) ont été comptabilisés comme des formations, venant ajouter ainsi des milliers d'heures en plus... Or, il s'agit d'information.

De plus, l'année 2014 a vu la fin du DIF pour les salariés de droit privé, avec la réforme de la formation et la mise en place en 2015 du CPF. Nous attendons de savoir comment les catalogues spécialisés pour les DIF allaient être positionnés vis-à-vis du CPF.

Plus largement, nous souhaitons une conquête de la **transformation des métiers au sein d'ORANGE SA et non uniquement de filiales** (OAFB, OCfB, OCD, NRS, etc..) visant l'employabilité des salariés, et non les seules portes des TPS...

■ DSGC Vanves intègre OAB en fanfare

Le dossier n'était pas mauvais, il présentait une évolution des métiers et des processus pour rapprocher des équipes travaillant sur des offres principalement opérées en ADV et en facturation pour Orange Applications for Business (OAB) Pour autant, le CE s'est étonné que le dossier ne propose aucun bilan après mise en oeuvre devant l'instance, aucun détail des modalités d'accompagnement, ni encore un panel des processus améliorés (ou à améliorer) et en a demandé l'obtention pour pouvoir rendre un avis sur le dossier. La Direction s'est engagée à répondre à tous ces points mais a ensuite considéré que la résolution du CE valait son avis et a donc clos la consultation sans demander un vote.. Si l'essentiel est d'avoir obtenu les engagements de la Direction, il n'en reste pas moins que le procédé est pour le moins cavalier....

■ Emploi à SCE 2014-2017 (Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences)

Sur le périmètre d'OBS, SCE représentait 53% des effectifs en 2014, et ne représentera plus que 47 % d'ici 2017. Ceci au détriment de l'augmentation de la part de nos filiales (conventions collectives Syntec, moins intéressantes).

La GPEC 2014 – 2017 prévoit une **baisse des effectifs de maximum 710 ETP, ce qui représente une baisse 15 % des ETP CDI** sur SCE, soit 20 % des effectifs globaux. Ce résultat est plus qu'inquiétant !

Les prévisions font état de **300 à 360 départs en TPS, et de 180 départs en retraite**, toujours d'ici à 2017. Au vu de ces chiffres, nous comprenons aisément que les départs ne suffiront pas à faire atteindre la baisse d'effectifs prévue par cette GPEC.

Nous apprenons qu'il faudrait que nos métiers évoluent avec de **nouvelles briques de compétences: Mais qu'en est-il de la reconnaissance pour les salariés ? Quid des augmentations des budgets de formation ?**

Nous alertons la direction sur la fluidité. En effet, les remontées terrain nous montrent que **SCE est une entité de moins en moins attractive pour les salariés du groupe.**

Pour conclure, la commission « Emploi » du CE tient à noter le travail de qualité réalisé pour produire un tel rapport mais, l'avis ne portant pas sur la qualité du documents mais ses prévisions, nous rendons donc un **avis négatif.**



■ PVV des Business Managers OAB

La commission "rémunération" du CE, composée d'élus de plusieurs organisations syndicales, a travaillé en amont du CE avec la Direction à l'évolution de la PVV des BM d'OAB, **en associant des salariés à la réflexion.** Le nouveau système permettra de rétribuer plus équitablement le qualitatif (ouverture ou croissance de compte par exemple...), d'éviter les effets de bord d'une indexation totale sur le SGB, tout en conservant la possibilité du High Value Bonus.

Le bilan est globalement positif, et les échanges ont permis:

- l'abandon de l'indicateur DSO, sur lequel les BM n'ont que peu d'influence, remplacé par l'indicateur de CA OAB SBU
- la mise à disposition d'éléments de simulations d'espérance de gain du nouveau dispositif pour une meilleure compréhension du calcul, et une comparaison avec le système remplacé
- la possibilité de recours en cas d'écart significatifs entre l'ancien et le nouveau système
- **et une mise en oeuvre reportée à 2016** pour tester le modèle sur les chiffres réels de S2 2015.

Nous resterons cependant vigilants sur la fixation des objectifs et l'élaboration des Business Plans mais aussi sur la mise en application, particulièrement sur les règles de gestion subordonnées à la **validation de workflow** (dont Cougar) **qui ne sont pas à la main des BM.**

Vos représentants

Claude Plô (DS Co) 06 88 06 35 51

Thierry Chatelier (secrétaire du CE) – 01 55 54 45 30

Gil Procureur (Activités Soc. et Culturelles) – 04 37 44 55 99

Retrouvez la version électronique de cette lettre et toutes les informations de votre établissement :

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

Cadres, employés, maîtrise, plus d'infos sur :
www.cfecgc-orange.org

nos lettres nationales : Comprendre & Agir
Épargne & actionariat salariés

pour vous abonner : info@cfecgc-orange.org

nos blogs : www.telecoms-media-pouvoir.net
www.adeas-ftgroup.org

Mieux comprendre l'entreprise pour agir ensemble