



Sommaire

DTSI Demain : le plat est servi	1
De Vanves à Arcueil : pas assez cuit.....	2
De Arcueil à Gardens : bouquet (dé)garni.....	2
Astreinte à la DESI ça PaaS ou ça CaaS : CERISE sur le gâteau	2
New Meylan : un goût amer.....	3
Rapport DTSI sur l'Activité 2020 : sacré banquet	3
Véhicules d'astreinte à la DERS : un truc à la noix.....	4
Bilan 2020 des formations : au régime sec.....	4
Covid-19 : pas de service offert.....	4

Vous pouvez consulter l'ensemble des PV du CSE DTSI [ICI](#)

DTSI Demain : le plat est servi

L'avis des élus du CSE DTSI sera rendu en septembre 2021.

La Direction a communiqué l'organisation cible détaillée, les matrices de passage vers la nouvelle organisation et les principaux indicateurs de performance qui piloteront les nouvelles entités.

La mise en œuvre du projet sera sans impact géographique pour les salariés. Le transfert se fera par équipe plutôt qu'individuellement. 280 salariés (sur les 10846), principalement des managers, se trouveront en situation de repositionnement. Un dispositif d'accompagnement sera porté par les RH et la ligne managériale.

Toutes les actions RH engagées pour les salariés, telles que les parcours promotionnels, sont poursuivies.

Les managers des nouvelles équipes seront connus courant octobre.

L'équipe RH renforcera sa présence sur les principaux sites de la DTSI, avec 1 RH de proximité pour 200 à 250 salariés (contre 250 à 300 aujourd'hui).

Les indicateurs de performance de la nouvelle organisation axeront leur analyse sur la capacité de la Direction à piloter l'activité avec le bon niveau de qualité, la meilleure performance économique et la meilleure performance sociale et environnementale.

Quelques rappels :

- ◆ 10 846 salariés CDI actifs (hors salariés éloignés du service) + 67 CDD + 505 alternants, soit 11 418 personnes,
- ◆ 200 sites géographiques,
- ◆ 14 entités différentes,
- ◆ mise en œuvre au 1^{er} octobre 2021,

- ◆ un enjeu : construire de nouveaux collectifs build run,
- ◆ une ambition : développer les compétences et l'expertise dans ces nouveaux collectifs.

La position de la CFE-CGC Orange

Les élus de la CFE-CGC Orange regrettent que cette transformation ait lieu dans une période estivale, un contexte de crise sanitaire et un changement de site pour un grand nombre d'entre nous : Prisme, Meylan, Balma, Lacassagne, ...

Les élus de la CFE-CGC Orange s'inquiètent sur l'absence de mesures salariales pour repositionner, à l'initiative de l'entreprise, les managers sur de nouveaux métiers.

Devant l'ampleur de la transformation, les élus du CSE DTSI ont eu recours à une expertise du cabinet Syndex.

Les élus de la CFE-CGC Orange demandent aux salariés de faire le meilleur accueil aux sollicitations des experts. Un sondage sera adressé à l'ensemble des salariés au titre du volet Santé Sécurité et Conditions de Travail, et des entretiens collectifs de 2h max sont prévus.

Les élus de la CFE-CGC Orange sont à la disposition de l'ensemble des salariés, pour centraliser vos questions et les reporter à la Direction et au cabinet Syndex.

Posez vos questions en utilisant [ce lien](#)

De Vanves à Arcueil : pas assez cuit

Les 110 salariés travaillant à Vanves doivent avoir quitté les locaux fin juin 2021.

Chaque direction a indiqué ses souhaits de relocalisation de ses équipes. 103 des 110 salariés rejoindront Orange Village, bâtiment F. Les 7 autres s'installeront dans les locaux Bagnolet EastView.

La position de la CFE-CGC Orange

Les élus de la CFE-CGC Orange rappellent que ces déménagements des équipes DTSI de Vanves vers Orange Village et Bagnolet EastView devraient s'inscrire dans le cadre de l'accord méthodologique pour la conduite des grands projets immobiliers. Les « petits » déménagements traités au cas par cas empêchent une analyse globale de tous les mouvements sur un site. Le dossier « Vanves » intervient alors que la

réhabilitation d'Orange Village est en cours. D'autres déménagements entre les différents bâtiments d'Arcueil sont à prévoir à moyen terme. Les salariés de Vanves seront donc amenés à déménager à nouveau dans le cadre du projet Le Nouveau Village, le bâtiment F devant être libéré.

Cette situation n'est pas du tout favorable à de bonnes conditions de travail, tout comme les déménagements successifs.

Les élus du CSE DTSI ont majoritairement rendu un **avis négatif** sur le dossier sans pouvoir en perturber la mise en œuvre par la Direction.

Les élus du CSE DTSI demandent l'ouverture de négociations pour accompagner les salariés dans leurs nouvelles conditions de travail.

De Arcueil à Gardens : bouquet (dé)garni

Le management de projet en mode agile se généralise au sein d'équipes FABS de la DTRS DC. La Direction veut aménager des espaces facilitant le travail collaboratif de la chaîne de valeur Maison et Divertissements à Orange Gardens. Le site Orange Gardens est actuellement sous occupé.

Des ateliers avec les salariés permettront de vérifier l'adéquation des espaces aux besoins.

Le déménagement est prévu pour octobre 2021. Le flex office sera la norme.

La position de la CFE-CGC Orange

Pour la CFE-CGC Orange, **ce déménagement entre dans le cadre du projet Le Nouveau Village et devrait y être inscrit comme celui de Vanves.**

Des espaces de travail en mode agile existent à Arcueil. Une adaptation de site aurait pu se faire. Les élus de la CFE-CGC Orange regrettent l'absence de scénario alternatif et de vision globale.

Les élus de la CFE-CGC Orange ont demandé l'intervention d'un expert pour analyser les conditions de ce déménagement, ce qui a été refusé par l'instance.

La CFE-CGC Orange demande à la Direction de fournir un retour d'expérience du mode agile du site Résonance avant d'en poursuivre le déploiement.

Astreinte à la DESI ça PaaS ou ça CaaS : CERISE sur le gâteau

La DTSI propose aux clients des offres permettant de choisir le modèle d'hébergement Cloud le plus adapté aux besoins de leurs projets.

La technologie Cloud connaît une accélération de la demande. La Direction souhaite mettre en place une astreinte en HNO pour 3 applications critiques (CERISE, KIAKU et FUN) hébergées sur des plateformes de type « Platform as a Service » (PaaS) ou/et « Container as a Service » (CaaS). Entre 7 et 12 applications supplémentaires entreront dans l'astreinte fin 2021. Une astreinte niveau 1 existe déjà, un complément d'astreinte de niveau 2 est indispensable.

Parmi les 264 personnes concernées par le projet, une équipe d'astreinte de 8 salariés au minimum, 15 au maximum, doit être constituée. La Direction a fait un appel à volontaires parmi les ingénieurs de production. **Cette astreinte sera imposée en cas d'insuffisance de volontaires.** 11 salariés seraient parlants à date.

La mise en œuvre est souhaitée au 1er juillet 2021.

La position de la CFE-CGC Orange

Les élus de la CFE-CGC Orange s'inquiètent :

- ♦ des astreintes longues (>11 heures),
- ♦ de la charge de travail des salariés participant à cette astreinte ainsi qu'aux managers qui vont l'encadrer
- ♦ de l'absence de back-up le week-end,
- ♦ de l'équilibre vie pro/vie perso,
- ♦ de la réactualisation des compensations,
- ♦ des conditions de retrait de l'astreinte.

Les élus de la CFE-CGC Orange attirent l'attention de la Direction sur l'impact du projet DTSI Demain sur cette astreinte.

Les élus CFE-CGC Orange souhaitent une harmonisation des conditions d'astreintes (logistique pour assurer l'intervention), au périmètre de DTSI.

Les élus de la CFE-CGC Orange exigeront **l'ouverture de négociations si l'appel à volontariat n'est pas suffisant**, pour demander un avenant aux contrats de travail.

New Meylan : un goût amer

Le site de New Meylan est situé proche du site existant.

Les services de la DTSI concernés (300 personnes) et de TGI (également 300) ont demandé à garder un poste de travail individuel dans un environnement en open-space.

Grâce au Groupe Pluridisciplinaire de Prévention (GPP), le flex a été abandonné. Ce dernier a émis 192 recommandations sur ce projet.

La position de la CFE-CGC Orange

Les conditions de travail ne sont pas optimales. L'expertise a calculé une surface d'environ 7m² par poste de travail, contrairement aux 9,25 m² annoncés. Certaines positions de travail ont une surface inférieure aux 7m² préconisés par l'INRS ; des problèmes acoustiques sont à prévoir.

Les salariés ont exprimé leurs inquiétudes en soulignant :

- ♦ Une trop grande concentration de salariés (posera forcément des problèmes de nuisances sonores),
- ♦ Un nombre de places insuffisant pour les voitures et les vélos

La CFE-CGC Orange regrette que les conditions de travail soient dépendantes de règles de vie. Ces règles de vie seront efficaces si elles imposent le silence aux occupants et/ou un déplacement vers des « bulles » de 1 à 4 personnes.

Les salariés compenseront les économies réalisées par l'entreprise qui ne souhaite pas appliquer les recommandations de l'INRS. Les conflits liés aux risques psychosociaux seront plus élevés. La réorganisation « DTSI demain », source d'inquiétude, ne peut qu'accentuer ces risques.

Les élus du CSE DTSI ont demandé la constitution d'un comité de suivi du projet. La Direction a refusé.

Rapport DTSI sur l'Activité 2020 : sacré banquet

DTSI est un centre de coût, l'EBITDAal, l'indicateur financier de référence, est négatif. Il était budgété pour l'année 2020 à -3315 M€. La performance réalisée est conforme aux attentes (+3 M€). Cet objectif a été atteint, dans un contexte de crise sanitaire, en maîtrisant les charges opérationnelles (OPEX), avec en particulier par rapport à 2019 :

- ♦ la sauvegarde de l'appareil de production Fibre de nos partenaires sous-traitants (+123 M€),
- ♦ l'augmentation des taxes réglementaires (+18M€) et de l'énergie (+43 M€),
- ♦ la réalisation de coupes budgétaires dans les opérations de cofinancements RIP (-490 M€),
- ♦ l'enregistrement de charges locatives liées à la location de tours mobiles du nouveau modèle d'affaire dit Built To Suit avec American Towerco (+124M€),
- ♦ le maintien des charges de personnel (-6 M€).

Du côté des CAPEX, les investissements ont été freinés sur la Fibre (-316 M€) et légèrement augmentés sur les réseaux mobiles (+24 M€) avec l'introduction de la 5G et la fin du SWAP des équipements Nokia sur nos réseaux d'accès.

Hors résultat financier, la performance SAV du marché Grand Public, du domaine intervention réseau, s'est néanmoins dégradée avec des KPI moins bons qu'attendus. Nous intervenons à peu près 1 fois tous les 5 ans sur le réseau d'accès Cuivre (19,3%) et une fois tous les 9 ans sur le réseau d'accès Fibre (11,3%). L'attente était respectivement de 16,7% (Cuivre) et 9% (Fibre). La couverture mobile des zones rurales s'est renforcée par rapport à nos concurrents SFR et BYT. Au niveau du SI, le parc applicatif continue sa baisse (-75), l'utilisation du CLOUD monte en puissance (+763 projets ACDC), ainsi que le développement d'interfaces de programmation d'application (API : +75).

Sur le marché Grand Public, les résultats annuels du rapport d'activité 2020 de la DTSI montrent un impact limité de la crise sanitaire sur nos résultats opérationnels. Sur le marché Entreprise, les résultats sont plus contrastés sur les activités de production (avril et mai).

Ces actions matérialisent l'exécution de 4 des 5 défis stratégiques de la DTSI.

La position de la CFE-CGC Orange

Si la crise Covid-19 a accru les attentes en termes de qualité de service pour exercer un télétravail ou suivre des cours à distance, la CFE CGC Orange s'étonne de l'absence de corrélation entre la dégradation de la performance SAV du domaine Intervention et l'absence de traduction dans les comptes de l'entreprise.

Nous sommes préoccupés par la pression contractuelle qui pèse sur nos sous-traitants, les empêchant de réaliser un **beau travail** au sens de l'Agence Nationale de l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT). Des analyses qualité montrent des problèmes SAV de voisinage suite à la production d'un client.

La Direction multiplie les projets de mise sous contrôle des activités opérationnelles des sous-traitants, en contradiction avec les préceptes « engagés et autonomes » que nous nous appliquons à nous-mêmes. Toutes ces observations nous poussent à demander à la direction un modèle plus vertueux et plus inclusif dans la recherche d'une excellence de l'expérience client.

La CFE-CGC Orange s'étonne que la perte de 580 emplois en **2020** ne représente qu'une économie de **10 k€/an/salarié** en moyenne pour l'entreprise, alors que le coût moyen chargé d'un salarié est de **146 k€**. Comment expliquer un tel écart au regard de l'augmentation salariale de 1,8% décidée unilatéralement par la Direction ? Des emplois semblent perdus sans réel gain financier, alors pourquoi tous ces départs ?

La CFE-CGC Orange constate une croissance des interventions SAV sans connaître la FAT (Force au Travail) mobilisée par les sous-traitants. Nous ne disposons pas de ratio de productivité pour vérifier la pertinence de ce modèle d'affaire, même si nous pouvons observer une croissance d'activité sans explication dans les comptes de l'entreprise.

Véhicules d'astreinte à la DERS : un truc à la noix

La Direction souhaite dénoncer l'usage d'un pool de 16 véhicules d'astreinte. 144 salariés sont concernés. 1 seul véhicule demeurera. L'objectif est une diminution de frais généraux de 50 000 euros.

La Direction comptabilise 10 déplacements par an. Une prestation de taxi sera mise en place. La Direction signera des conventions avec plusieurs compagnies de taxis pour que les salariés n'aient pas à avancer les frais.

Le temps de travail du salarié commence dès l'appel de la supervision, jusqu'au retour du salarié à son domicile. La Direction assume la perte éventuelle de qualité de service liée au temps de déplacement et d'attente d'un taxi. Elle accepte l'usage des transports en commun, même la nuit, ou un appel à une autre société de taxis référencée ou pas.

Il n'est pas question de généraliser ce dispositif au sein de DTSI. Les 16 véhicules doivent être rendus pour octobre 2021.

La position de la CFE-CGC Orange

Les élus de la CFE-CGC Orange restent dubitatifs sur les conditions d'utilisation d'un taxi la nuit ou le week-end.

La recherche et le temps d'attente d'un taxi vont perturber et rallonger le délai de traitement des incidents. Peut-être ira-t-il même jusqu'à utiliser son propre véhicule ou les transports en commun? Le salarié sera seul à gérer cette situation et le stress qui l'accompagne.

La Direction dit assumer les économies alors que les salariés sont objectivés sur la qualité de service, la satisfaction client et la performance opérationnelle.

La CFE-CGC Orange souhaite disposer des conditions contractuelles négociées avec les compagnies de taxis.

La CFE-CGC Orange demande le lancement de négociations de compensation pour la perte de cet usage.

Bilan 2020 des formations : au régime sec

La crise sanitaire a obligé l'entreprise à repenser les modalités et les moyens pédagogiques pour permettre aux salariés de la DTSI de continuer à se former. La plupart des formations en présentiel ont été annulées et remplacées par des sessions digitales. Dans l'ensemble, les salariés expriment leur satisfaction quant aux formations suivies.

La crise sanitaire a eu un impact fort sur la formation des salariés d'Orange en 2020 : le volume d'heures de formation dispensées a été inférieur de 34% à celui de 2019. Pour 2021, aucun rattrapage significatif n'est prévu.

Le volume d'heures de formation prévu (321 754) est inférieur à celui du plan 2020, et le nombre d'heures de formation baisse plus rapidement (-7,1%) que les effectifs (-2,4%).

En chiffres, la formation, c'est :

- ◆ 24 millions d'euros vs 33,9 en 2019
- ◆ 56% des heures de formation prévues,

- ◆ 85% des salariés ont eu accès à une formation,
- ◆ 75% d'entre eux ont mis en pratique les nouvelles compétences.

La position de la CFE-CGC Orange

La CFE-CGC Orange souligne les difficultés rencontrées par les salariés pour construire un projet professionnel dans un environnement en perpétuelle transformation. Dans plusieurs services, des managers ont été remplacés, rendant difficile l'accompagnement des projets professionnels des salariés.

La CFE-CGC Orange regrette la baisse du budget formation et son non-report sur l'année suivante. La Direction s'est pourtant donné comme défi de devenir une entreprise apprenante en concrétisant le défi « engagé et autonome » par le développement des compétences.

Covid-19 : pas de service offert

Le retour sur site sera progressif :

- ◆ jusqu'au 9 juin : statu quo,
- ◆ du 9 au 30 juin : 2 jours/semaine sur volontariat,
- ◆ juillet et août : 2 jours/semaine obligatoires,
- ◆ septembre 2021 : retour à la situation nominale.

Pour rappel :

- ◆ 9 juin 2021 : couvre-feu à 23h,
- ◆ 30 juin 2021 : fin du couvre-feu.

Pour le moment, les bâtiments ne sont occupés qu'à 10%. La jauge d'occupation des locaux à 50% a toujours cours.

La réouverture des restaurants d'entreprise est soumise à l'aval du Comité National de la Restauration (CNR).

La position de la CFE-CGC Orange

Les élus de la CFE-CGC Orange ont interpellé la Direction pour qu'une présentation détaillée des demandes de télétravail régulier ou occasionnel soit prévue au prochain CSE.

La CFE-CGC Orange réclame la prise en charge des coûts de restauration des salariés.

Retrouvez ce compte-rendu et les publications de votre établissement sur www.cfecgc-orange.org/dtsi

Vos représentants CFE-CGC Orange	Elu(e)s CSE DTSI		
	Titulaires		Suppléants
AJASSE Karen BOUTIN François-Xavier CAO Nathalie CHAZELAS Brigitte ESNAULT Fabien	FEJOZ Sophie GUIBERT Bernard LEFORT-DESCATORE Fabienne MOREAU Bruno OUADI Mahmoud TEISSANDIER Richard	AYMAT Patrice COLLAS Virginie DARNIS Dominique ESCALON Danielle HABAY Annick KHODRI Saïd	LEROY Julien MAUREL Nadine SERAFIN Gabriel SOURISSEAU Hervé
Représentant Syndical : Christine DUBOISSET			