L'essentiel du CSEE

CSE DTSI n°39 des 15 au 17 décembre 2021

Sommaire

Orientations des UPR : une galette allégée 1
Incident sur les numéros d'urgence : où est la fève ? 2
Arrêt du service universel : plus de couronne 2
St Quentin en Yvelines : une drôle de recette 3
Rennes : un jeu de galettes musicales ? 3
Pandémie : une galette au micron 4

Prochaine *« heure du mois »* : vendredi 21 janvier 2022 à 11h
Coopnet HIS DTSI : 01.53.55.78.29

Procès-Verbaux du CSE DTSI
Consultables ICI

Bonne année 2022 !

Orientations des UPR : une galette allégée

Les UPR sont un mixte entre activités locales et nationales.

Le projet DTSI Demain n'embarquait pas les Unités de Pilotage Réseau (UPR). La Direction a fait un point à la demande des élus.

La direction se veut rassurante en précisant que même si la responsabilité de certaines activités n'appartient plus aux UPR, les activités elles-mêmes leur sont toujours confiées.

La Direction envisage la « géographisation » possible des emplois et une évolution des métiers et des activités. Certaines activités vont décroître (telle que le déploiement FTTH), alors que d'autres vont se développer (comme la déconstruction du réseau cuivre). Ces évolutions des métiers ne devraient pas impacter les UPR à condition qu'elles puissent acquérir les compétences nécessaires.

Les organisations des UPR et des UI bougeront dans les années qui viennent, comme pour d'autres entités.

La position de la CFE-CGC Orange

Les pertes récentes de responsabilités des UPR liées aux créations de filiales (telles que Totem et Orange concessions), de centralisations d'activités (telles que la COMSIS (gestion des fréquences de téléphonie mobile), la Gestion Immobilière et le contrôle de gestion), l'appel à la sous-traitance (Ericsson), ainsi que de probables mutualisations (telles que les services DSSI) à venir, inquiètent les élus CFE-CGC Orange sur le risque de transformer peu à peu les UPR en coquilles vides, ce qui pourrait mettre en cause la pertinence de leur pérennité. D'autant que si l'idée force du projet DTSI demain est déclinée, à savoir suivre dans un même service le build et le run d'un même domaine, un rapprochement UI - UPR n'est pas à exclure.

Si la décision d'agir au cas par cas, selon les besoins et les opportunités, s'apparente à une démarche Agile, les élus CFE-CGC Orange regrettent l'absence de Plan Schéma Directeur, comme cela se fait pour d'autres activités. Cela éviterait d'avoir la sensation d'une navigation à vue et donnerait davantage de visibilité sur les perspectives d'évolution des UPR.

Les élus CFE-CGC Orange souhaitent être tenus informés du résultat des réflexions sur l'évolution des UPR le plus en amont possible pour pouvoir débattre des projets avant qu'ils ne soient totalement bouclés.

Les élus CFE-CGC Orange demandent à la direction d'être extrêmement attentive à l'impact des transformations, pendant leur phase transitoire, sur les conditions de travail des salariés. En effet, des surcharges de travail excessives sont toujours constatées depuis la mise en place de Totem. La mise en application des procédures de travail entre les UPR et Totem peine à s'organiser et le Système d'Information (SI) n'est toujours pas opérationnel. Aussi, la direction doit tenir son engagement de limiter la durée de la phase transitoire à 6 mois maximum.

Incident sur les numéros d'urgence : où est la fève ?

La direction a présenté une synthèse de l'incident aux conséquences médiatiques et humaines ayant affecté les services de numéros d'urgence au début du mois de juin 2021. Des investigations juridiques sont toujours en cours.

Une présentation de l'architecture du service et de l'acheminement des flux a servi de support pour expliquer l'origine de la panne, liée à une manipulation usuelle sur les Call Server, un équipement « legacy » de la firme Italtel aidant à l'interfonctionnement des réseaux RTC et IP. Notons que les centres de secours sont connectés à nos réseaux via des offres RTC legacy majoritairement vendues par l'entité OBS d'Orange.

Les recommandations de l'audit interne de l'Inspection Générale d'Orange n'ont pas été communiquées aux élus du CSE DTSI.

Les recommandations du rapport de l'Autorité Nationale en matière de Sécurité et de défense des Systèmes d'Information (ANSSI) et les investigations des experts d'Orange ont permis d'établir un plan d'amélioration continue.

La direction souligne que le service d'acheminement des numéros d'urgence découle d'une obligation de service public liée à la licence opérateur L33.12. En tant qu'opérateur historique, Orange assure un service d'acheminement gratuit vers les centres d'appel de numéros d'urgence 15, 17, 18,112.

La position de la CFE-CGC Orange

La direction s'est refusée à communiquer sur les responsabilités juridiques d'Orange vis-à-vis des décès imputés à la dégradation du service ce jour-là.

Les élus de la CFE CGC Orange ont interrogé la direction sur cette situation paradoxale où Orange offre des services gratuits, indispensables à la population française, et impose par ailleurs une réduction drastique des coûts, dite SCALE UP.

Cela met en danger les compétences spécifiques et la reconnaissance des salariés d'Orange travaillant dans ce domaine, en augmentant la pression pour une obligation de résultats, sans revenus pour l'entreprise et sans GPEC adaptée.

Les élus CFE-CGC Orange ont insisté sur l'importance de reconnaître le droit à l'erreur et de développer une attitude managériale refusant une approche culpabilisante. Les opérationnels doivent pouvoir retrouver un équilibre, une approche constructive dans l'apprentissage de nouvelles compétences et le développement de leur projet professionnel.

Les élus CFE-CGC Orange ont demandé à la direction de valoriser les services de numéros d'urgence en les identifiant comme contributifs à la Responsabilité Sociale de notre Entreprise (RSE).

Arrêt du service universel : plus de couronne

Le code européen des télécommunications prévoyait un service jusqu'en décembre 2020 : fournir aux habitants un service de communications téléphoniques à un prix abordable et un mix technologique cuivre, fibre, satellite…. Orange a été retenue comme l'opérateur en charge de ce service suite à un appel à candidature. Le service universel n'est plus assuré par une technologie particulière.

Depuis, la définition du service universel dans le code européen a été modifiée. Il s'agit désormais d'un accès au service voix, un service d'accès internet haut débit, sans débit indiqué, à un prix abordable.

L'ARCEP a analysé la situation en France. En mars 2021, elle a indiqué que le territoire est couvert à 8 Mbit/s par des solutions terrestres à 98% et 2% par satellite. Il n'y a donc pas de carence, et les tarifs français sont parmi les plus faibles d'Europe.

Chez Orange, les clients bénéficiant de l'offre « service universel » la conservent jusqu'à janvier 2023. Peu de nouveaux clients s'abonnent à cette offre chaque année.

En résumé : le Réseau Téléphonique Commuté (RTC) n'est plus là pour assurer le service universel. Et les politiques publiques mises en place par le gouvernement français (New Deal, RIP, etc..) satisfont l'ARCEP, le régulateur des Télécoms en France. Il n'y a donc pas lieu de désigner un opérateur pour une zone géographique donnée pour assurer ce service universel en France.

La position de la CFE-CGC Orange

La CFE CGC Orange note le changement stratégique qu'impulse cette redéfinition du service universel par les autorités européennes.

Ce dossier montre combien nous sommes loin de disposer d'une stratégie d'entreprise à l'instar des GAFAM. Si nous étions amenés à être désignés comme opérateur de service universel pour une zone géographique donnée, chaque opérateur national (France, Espagne, Pologne, Roumanie, etc…) ferait les ajustements de ces outils pour répondre aux besoins.

Pour l'heure, en France, « la main invisible » du marché répond aux attentes du gouvernement et la direction d'Orange, avec le programme SCALE UP de réduction des coûts, ne voit pas l'intérêt d'avoir une politique industrielle adaptée à cette redéfinition du service universel. Nous en restons à une vision de l'avenir bornée à celle d'un boutiquier et la Direction n'a pas affiché de stratégie industrielle, pour implémenter la redéfinition de ce service universel dans nos outils, dans nos métiers.

La CFE CGC Orange traduit cette posture comme une volonté d'agir à l'urgence, quand l'ARCEP nous le demandera, et de refuser de projeter l'entreprise en tant qu'opérateur industriel, dans un futur probable à l'échelle du groupe en Europe.

St Quentin en Yvelines : une drôle de recette

En proposant un campus neuf à côté de la gare de St Quentin en Yvelines pour environ 1000 occupants Orange (dont 497 de la DTSI, y compris les externes), la direction a pour objectif d'améliorer la qualité de vie au travail, de minimiser l'impact sur les temps de trajet domicile-travail pour la majorité des salariés et de booster l'attractivité du site.

272 places de parking sont attribuées à Orange sur les 312 du site. Les analyses montrent un besoin complémentaire auquel il sera répondu par la location de places de parking dans le centre commercial à proximité.

L'impact des bruits extérieurs est atténué par les matériaux utilisés, permettant d'atteindre le niveau très performant HQE. De plus, des actions contribuant au confort acoustique des espaces de travail seront menées. Depuis plus de 10 ans, Orange a travaillé avec l'INRS et l'AFNOR sur ce sujet afin de le traiter au mieux.

La livraison du bâtiment est prévue début T2 2022. L'emménagement pour les salariés est prévu début du T3 2022

La position de la CFE-CGC Orange

Si la collaboration s'impose, du fait de l'organisation mise en place, la coopération ne peut être effective que dans de bonnes conditions de travail.

La CFE-CGC Orange considère que ce dossier ne remplit pas les besoins des salariés exprimés lors de la phase d'écoute en 2019 et confirmés dans les résultats du sondage salariés GPP d'Octobre 2021.

Les normes acoustiques INRS sur les espaces « poste de travail » ne sont pas respectées. Les conditions de travail s'en verront dégradées.

Les élus du CSE DTSI ont demandé que :

- la surface utile nette au poste de travail corresponde aux normes INRS en vigueur, sachant que les 7m² par poste de travail sont un minimum pour que les conditions acoustiques puissent être respectées,
- l'espace de circulation central soit isolé des espaces de travail par des cloisons phoniques toute hauteur,
- d'autres cloisons toute hauteur puissent être envisagées à la demande des salariés à l'intérieur des zones de travail, entre autre, à la place des claustras,
- soient proposés aux salariés des caissons à roulettes nominatifs, fermant à clef, leur permettant de mettre leurs effets professionnels et personnels à proximité de leur position de travail.

Les élus CFE-CGC Orange regrettent une réelle imprécision sur plusieurs éléments :

- le micro zoning avec la nouvelle organisation DTSI Demain,
- les conditions de travail des personnes handicapées,
- la gestion HNO et sur la sécurité du site.

En raison de ces manques d'informations, les élus n'ont pu rendre un avis. La Direction a considéré l'avis rendu et négatif, ce qui lui permet de poursuivre son projet en l'état.

Rennes : un jeu de galettes musicales ?

La Direction a présenté, sous forme d'une opportunité de projet, le déménagement vers le site de Rennes Atalante d'une centaine de salariés actuellement basés à Rennes Château, Bellefontaine. Les salariés de la DTSI travaillent sur la chaîne de valeur « divertissement TV ». Et la direction justifie ces regroupements pour des questions industrielles.

Mais cette opération d'envergure concerne également l'état-major de la DOGO, basée à Orange PARC, et les salariés Orange INNOV (849 salariés) résidant à Rennes ATALANTE (17400 m2). Cette opération à tiroirs est justifiée dans son ensemble par la fin des baux des sites de Bellefontaine (fin 2023) et d'Orange Parc (février 2023).

Le site de Rennes Atalante sera à la cible dans une situation théorique de surbooking compensée par la pratique intensive du télétravail et l'adoption du flex Office.

Cette reconfiguration des sites rennais est une contribution au programme SCALE UP.

La position de la CFE-CGC Orange

La proposition a le mérite de donner un avenir pour les salariés de Bellefontaine dont les locaux ne sont pas adaptés aux niveaux thermique ou phonique.

Mais, la délégation CFE CGC Orange dénonce l'absence de stratégie industrielle et une absence de Gestion prévisionnelle des emplois et compétences pour justifier du bienfondé des regroupements d'emplois sur un site unique à l'horizon 2025. La chaine de valeur « divertissement TV » pourra-t-elle s'étendre dans ces nouveaux locaux si la réussite industrielle et commerciale est au rendez-vous ? Cette option serait-elle un non-sens ? Et comment justifier le devenir des locaux de François Château aux salariés de la DTSI si ceux-ci ne sont pas réutilisés ?

La délégation CFE CGC Orange dénonce l'absence de schéma directeur immobilier sur Rennes. Elle l'avait pourtant déjà signalé lors de la présentation du réaménagement des espaces DISU/DIF du site Rennes Patton lors du CSE n°36 du mois de septembre 2021.

La CFE-CGC Orange demande l'application de l'accord méthodologique des grands projets immobiliers et que les CSE concernés soient consultés (pas seulement informés) pour pouvoir donner leur avis.

La CFE-CGC Orange a d'ailleurs demandé il y a plus d'un an un avenant à cet accord méthodologique, pour l'adapter à la nouvelle organisation du dialogue social.

Les élus ont voté une résolution demandant une expertise. La Direction a accepté. Le rapport en découlant sera présenté au CSE DTSI de mars 2022. Dans le cadre de cette expertise, les salariés seront consultés, ce qui permettra d'éclairer les élus.

Pandémie : une galette au micron

Compte tenu des dernières évolutions de la pandémie, le groupe :

- demande le report des moments de convivialité,
- facilite la vaccination, sur le temps de travail si besoin,
- demande le respect d'une distanciation de 2 m dans les locaux de restauration, quand les plexiglass ne sont pas mis en place,
- 3 jours de télétravail (TT) obligatoires (voire un 4e sur la base du volontariat)

Rappel des principales mesures à respecter :

- Port du masque dans tous les lieux d'interactions sociales
- Respect d'une distanciation sociale
- Mesures d'hygiène quotidienne (aération, nettoyage…)

Vues les évolutions fréquentes de ces directives, veillez à bien respecter les recommandations transmises par mail à tous les salariés.

Prenez soin de vous et de vos proches.

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

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