

## ALERTE CYCLONE. DTSI DEMAIN S'ELOIGNE, ARI APPROCHE. PAS LE TEMPS DE SOUFFLER

Mars 2023 – diffusion DTSI

Les réorganisations s'enchaînent. A peine se remet-on de la dernière qu'une nouvelle transformation se profile. Après le projet DTSI demain, le projet ARI (Ancrage Réseaux et Intervention) s'apprête à bousculer encore une fois l'organisation de la DTSI et des DO. En parallèle, les projets de déménagement pour intégrer des campus pas forcément « bien pensés », se poursuivent, imperturbables, avis des CSE favorables ou pas. Tout ça, sans s'inquiéter outre mesure de l'impact de ces changements simultanés sur la santé des salariés.

### ▶ OBJECTIFS DU PROJET

- ◆ Préparer l'avenir dans le contexte des mutations technologiques (production FTTH, démantèlement du cuivre, utilisation de l'IA),
- ◆ Adresser nos enjeux sur le marché Entreprise à court et moyen terme,
- ◆ Piloter nos 3 rôles d'Opérateur d'Infrastructures, Opérateur Industriel, Opérateur Commercial.

Opérateur commercial réseaux	Opérateur d'infrastructures	Opérateur Industriel <i>De boucle locale cuivre, fibre, de génie civil</i>
Assure la conception, l'intégration et l'exploitation des réseaux actifs des opérateurs commerciaux (retail GP, B2B et wholesale/offres activées).	Est propriétaire des infrastructures passives de la boucle locale cuivre, fibre, et génie civil et les commercialise.	Conçoit, déploie et maintient en condition de fonctionnement les infrastructures passives et les infrastructures de Génie Civil.
<b>Intervention clients</b> assure l'ensemble des interventions clients à la fois pour les produits GP et B2B, sur les marchés retail GP, E et Pro/PME sur les réseaux fibre (Orange et Opérateurs d'Infrastructures Tiers) pour l'opérateur commercial Orange (raccordements et SAV, HomeLan sur le marché GP, service et intégration sur le marché B2B).		

### Commentaires de la CFE-CGC.

Si ces objectifs semblent pertinents, il en est un, oublié ou du moins non affiché, celui de limiter les recrutements, notamment face aux départs accrus par l'accord TPS :

- En mutualisant les activités non adhérentes terrain
- En privilégiant l'internalisation des activités de pilotage
- En utilisant la sous-traitance comme variable d'ajustement pour la réalisation des interventions, sachant que déjà plus de 85% des activités d'intervention sont externalisées.

### ▶ LES PRINCIPALES EVOLUTIONS DE L'ORGANISATION

#### POUR LES DO :

#### Création d'Unités Clients et Industrielles regroupant les activités clients et industrielles des UI et des UPR

Les UCI regrouperaient les activités clients et industrielles des UI et des UPR. Elles seraient ainsi constituées des UI actuelles auxquelles seraient rattachées les départements Négociations et Affaires Réseau (NAR) et Réseaux d'Initiative Publique (RIP) des UPR actuelles.

Les directions métier des UCI seraient rattachées à la DTSI

- ◆ La nouvelle direction nationale Boucle Locale et Intervention,
- ◆ La nouvelle direction Intervention et Intégration Entreprise (DI2E).

*Ces 2 directions sont détaillées plus bas dans les évolutions d'organisation de la DTSI*

Pour la DO IDF, regroupement des 3 UI actuelles (UI Affaires, UI IDF Centre et UI PP) pour former une UCI IDF

Les UCI seraient composées de salariés des UI (4246) et des UPR (433)

#### POUR LA DTSI

#### Création d'une Direction de l'Intervention et de l'Intégration dédiée au marché Entreprise (D2IE)

Cette nouvelle direction devrait servir à satisfaire un des principaux objectifs du projet, améliorer les indicateurs de performance concernant le marché Entreprise, et notamment les délais de production et GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) pour lesquels nos concurrents sont souvent meilleurs.

La D2IE permettrait de résoudre :

- ◆ Les difficultés récurrentes sur la commande livraison des marchés Entreprise et wholesale, qui génèrent des insatisfactions clients, des retards de chiffres d'affaires, mais aussi des tensions subies par les équipes, de la vente aux activités techniques,
- ◆ La dispersion du monde Entreprise au sein de la direction métier BLI, de l'UI Affaires dans ses missions nationales, et

des unités d'intervention (UI) en DO. Le regroupement des acteurs des productions Entreprise au sein d'une même direction permettrait d'exécuter de façon homogène une décision dans un délai plus court.

Cette direction serait composée de salariés des UI (877) et de la BLI (26)

### **Nouvelle organisation de la direction métier Boucle Locale & Intervention de la DTSI (New BLI)**

Cette direction serait la Direction Métier Nationale des activités industrielles et intervention clients. Elle assurerait :

- ◆ La responsabilité des orientations métiers, du déploiement des outils et process,
- ◆ La performance opérationnelle et économique (en co-responsabilité avec les UCI) par le pilotage, l'animation et le support aux entités opérationnelles,
- ◆ La gestion d'activités mutualisées.

Elle partagerait les enjeux du domaine intervention avec les UCI, à savoir :

- ◆ Pour l'opérateur industriel : Améliorer la performance financière et développer le chiffre d'affaires, améliorer la performance opérationnelle et contractuelle, piloter plus finement les engagements clients pour améliorer la satisfaction des clients de l'Opérateur Industriel, ce qui contribuerait à la satisfaction clients de tous les opérateurs commerciaux sur tous les marchés, conquérir de nouveaux clients et marchés,
- ◆ Pour l'opérateur commercial : Améliorer la satisfaction client lors des interventions et contribuer ainsi à l'amélioration du Net Promoter Score (NPS), maîtriser et optimiser les coûts d'intervention et les flux financiers avec tous les Opérateurs d'Infrastructure, réaliser des interventions conformes aux engagements contractuels sur tous les réseaux des Opérateurs d'Infrastructure (limiter les malfaçons et les faire reprendre efficacement, ...).

Cette direction serait composée de salariés de l'actuelle BLI (287), de DISU (70), de DTR (36), et des UI (99)

### **Nouvelle organisation de la Direction Technique des Réseaux**

Les ambitions de cette nouvelle DTR :

- ◆ Améliorer l'expérience client, à la fois en tant qu'opérateur Commercial et Opérateur Industriel au service des Opérateurs d'Infrastructures, en maintenant le leadership réseau tout en diminuant les dépenses,
- ◆ Améliorer l'efficacité des processus réseau et mieux maîtriser les investissements et les coûts en s'adaptant aux évolutions technologiques de demain, en simplifiant les

processus, en harmonisant les pratiques et en s'appuyant sur toutes les capacités d'outillage (data, automatisation...),

- ◆ Réinventer les parcours salariés en permettant de développer les compétences sur les domaines en croissance, en renforçant les collectifs autour des expertises et offrant de nouvelles opportunités au sein des filières métiers.

L'évolution dans ses grandes lignes :

- ◆ La mutualisation au sein des directions techniques nationales des activités UPR non-adhérentes terrain,
- ◆ La création de 5 Directions des Opérations Réseaux (DOR) en lieu et place des UPR, à la maille des DO,
- ◆ L'adaptation des directions transverses de DTR et le transfert d'activités et de ressources vers V360 et DSI.

Qui entrainerait la restructuration des directions de la DTR :

- ◆ Mutualisation des activités non-adhérentes terrain en rapprochement avec des directions techniques nationales,
- ◆ Organisation des Directions Opérations Réseaux (DOR) en région pour les activités adhérentes terrain,
- ◆ Transfert des activités industrielles NAR et RIP des UPR vers les UCI des DO,
- ◆ Adaptation de l'organisation des directions transverses et des fonctions supports.

La nouvelle DTR serait composée des actuels 3535 salariés de l'actuelle DTR dont 1876 salariés issus des UPR dans les DOR et 1659 issus des autres services de l'actuelle DTR répartis dans les autres services

**DISU** : A l'exception du rattachement du pôle Soutien Technique Grand Public et STGP à la nouvelle Direction Boucle Locale et Intervention (70 personnes), l'organisation de la DISU resterait inchangée. )

### **Commentaires de la CFE-CGC.**

Hormis la création de la Direction de l'Intervention et de l'Intégration dédiée au marché Entreprise, directement liée à l'objectif d'adresser les enjeux sur le marché Entreprise, la contribution des autres évolutions aux objectifs du projet n'est pas évidente. En effet, pour la plupart des directions modifiées, la distinction des missions d'opérateur commercial et industriel n'est pas toujours nette. A la limite, quitte à tout changer et au risque de déplaire aux salariés, pourquoi n'avoir pas simplifié en créant des établissements propres à chaque opérateur ? Quant à préparer l'avenir dans le contexte des mutations technologiques, pourquoi l'organisation actuelle, reconnue chaque année pour son efficacité à atteindre ses objectifs, ne serait-elle pas capable de relever le défi ?

## ▶ ACCOMPAGNEMENT DES SALARIES

9620 salariés dans les périmètres seraient concernés par le projet ARI dont 3535 pour la seule DTR de DTSI. Les services de DTSI concernés seraient les unités qui réalisent aujourd'hui des activités d'Opérateur Industriel d'Infrastructures réseaux passives (UI et UPR), d'exploitant des réseaux actifs (UPR) et les acteurs de l'intervention client sur tous les marchés (UI), soit :

- ◆ Les Unités de Pilotage Réseau,
- ◆ Les directions métier du Réseau (DTSI/DTR) et de l'intervention DTSI/BLI,
- ◆ Le département Pôle Appui à Chaud Technique et STGP de DTSI/DISU,
- ◆ Les Unités d'Intervention en DO.

### Les principes généraux :

- ◆ Chaque salarié concerné serait rattaché à une entité cible. Ainsi, quelle que soit sa situation, il aurait la garantie d'être rattaché à un manager et de bénéficier du soutien RH de l'entité cible à la mise en œuvre du projet,
- ◆ Tout mouvement donnant lieu à un repositionnement ferait l'objet d'un accompagnement personnalisé par la fonction RH et la ligne managériale. Chaque personne se verrait affectée à un poste sur son bassin d'emploi,
- ◆ Les programmes dans lesquels certains salariés sont engagés (parcours promotionnels, mentoring, programmes TM, etc) seraient garantis,
- ◆ Cet accompagnement se ferait en lien avec la médecine du travail ou le service social si nécessaire,
- ◆ Un échange entre le manager actuel et chacun de ses salariés aurait lieu afin que chacun puisse être informé et rassuré sur son accompagnement le cas échéant.

### Chaque salarié se retrouverait dans une des 4 situations possibles

**Situation 1** : Pas de changement par rapport à l'existant. Même manager, même activité, même équipe. Une réunion collective d'information sur les grandes lignes du projet (enjeux, objectifs et calendrier) serait assurée par le manager,

**Situation 2** : Changement de manager et/ou d'équipe mais toujours la même activité et/ou le même métier. 2 entretiens seraient prévus, un avec le manager N+1 d'origine et un entretien de bienvenue avec le manager N+1 de l'entité d'accueil,

**Situation 3** : Evolution de l'activité avec ou sans déménagement et/ou changement d'équipe. Situation étudiée au cas par cas pour décision d'un rattachement à une équipe, une activité et une entité cible ou pour proposition d'un repositionnement,

**Situation 4** : Le salarié perd son poste. Chaque personne pourrait retrouver un poste sur son bassin d'emploi.

Dans le cas d'un repositionnement, une séquence en 6 étapes serait prévue entre l'information du salarié et son repositionnement.

1. Information de la situation au cours d'un entretien par le manager actuel,
2. Information sur les postes ouverts dans le cadre du projet,
3. Choix par ordre de préférence,
4. Validation du positionnement du salarié sur un des postes priorités,
5. Réception de la proposition,
6. Acceptation ou refus de la proposition de poste faite.

En cas de refus de la proposition faite à la fin du processus et à la mise en œuvre du projet, l'accompagnement serait pris en charge par la direction de l'entité cible où se trouverait rattaché le salarié.

En cas de changement de poste, un plan de formation serait mis en place pour permettre de développer et d'acquérir les nouvelles compétences nécessaires à la tenue du nouveau poste.

### Accompagnement des managers

Les managers, bénéficieraient d'une offre d'accompagnement managériale d'Orange revisitée ajustée et adaptée aux spécificités du projet selon les différents cas pouvant se présenter :

1. Je suis manager et je pilote un nouveau collectif dispersé sur le territoire national,
2. Je suis manager et je pilote un nouveau collectif avec élargissement des d'activités,
3. Je suis manager du même collectif dont des activités se spécialisent,
4. Je suis manager et une partie de mon collectif migre vers un nouvel environnement,
5. Je reste manager du même collectif et mon environnement évolue,
6. Je suis manager et je dois changer de poste.

### Commentaires de la CFE-CGC.

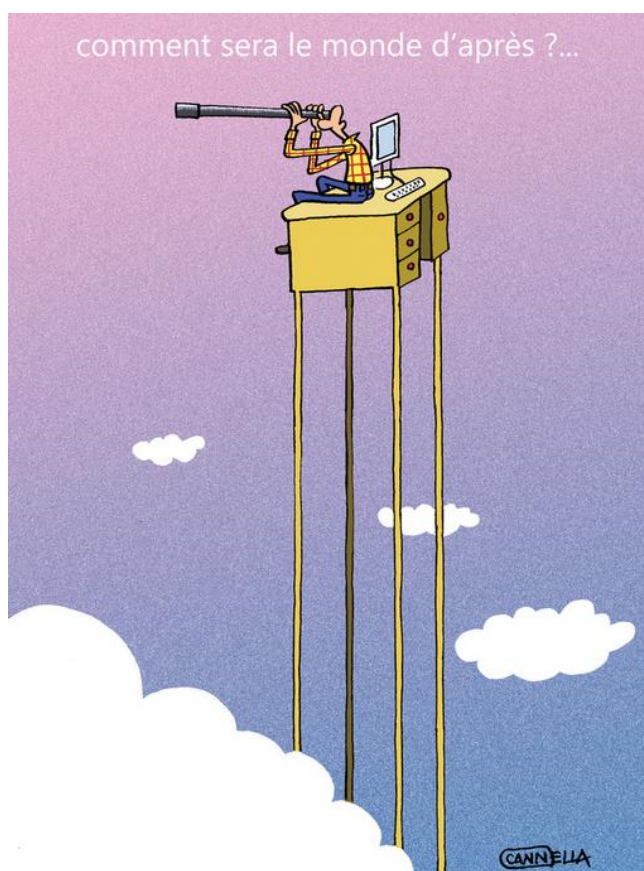
Même si à priori, il n'est pas prévu de mobilité géographique pour les salariés concernés et si le projet garantit un traitement adapté pour chaque situation avec la promesse d'un emploi sur le bassin d'origine, la CFE-CGC resterait très vigilante sur la phase de mise en œuvre si toutefois le projet devait être validé en l'état. Notamment, le sort des salariés qui verraient leurs postes modifiés ou supprimés devrait faire l'objet d'une extrême attention. Par ailleurs, de nombreux points resteraient à éclaircir, comme l'accompagnement des salariés des départements NAR et RIP en UPR, transférés dans les UCI des DO, qui n'est pas présenté dans le dossier transmis au CSE DTSI, et qui n'est pas non plus à ce jour, inscrit à l'ordre du jour des CSE des DO.

## ► La CFE-CGC laisse à notre ancien DRH d'Orange le soin de conclure

Propos de Gervais Pélissier lors du CSEC extraordinaire de juillet 2022 sur la stratégie de l'entreprise :

« ... je crois que chacun est d'accord pour reconnaître que c'est l'accumulation ou la mise en œuvre simultanée de plusieurs éléments de transformation qui pèse lourdement sur les situations individuelles, qu'il s'agisse d'un déménagement, d'un regroupement d'équipe, d'une évolution métier, d'une évolution de compétence plus individuelle ou de tout autre nature de changement. ... On ne peut pas faire à la fois un déménagement, regrouper les équipes, changer la culture, etc. À un moment, en fonction de ce qui est important pour l'avenir de l'entreprise, il faut choisir les projets à mettre en œuvre en priorité, ceux qu'on fera plus tard ou pas du tout. »

**Messieurs les décideurs, à vous de jouer !**



\*

### Vos correspondants

Nathalie CAO	– 06 08 47 54 50
Erick CHAMPON-CHIRAC	– 06 07 43 44 73
Hervé CLIPET	– 06 72 36 37 54
Laurent BEDROSSIAN	– 06 85 40 18 29
Dominique MARECHAL	– 06 08 83 27 68



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

[www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)  
abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](https://bit.ly/abtCFE-CGC)  
tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](https://bit.ly/annuaireCFECCG)

