

CS&O : l'hémorragie continue !

18 Septembre 2018 – IL – Orange Business Services

Le soleil a bien brillé cet été sur toute la France. Et même si tous nos collègues de CS&O ont pu profiter de cette chaleur estivale, la délocalisation de nos activités perdure. La stratégie « Follow the sun » a touché de nouvelles activités. Pour la Direction, il fera toujours plus beau ailleurs !

▶ Aucune accalmie en période caniculaire

Lyon a atteint des records de température cet été et cet ensoleillement n'aura pas été suffisant pour maintenir l'activité de production du BTIP au sein des équipes de techniciens en Centre de Production du Service Client Ile de France Midi Est. Après la mise en production des BTIC déjà délocalisée au MSC Maurice il y a quelques mois, c'est maintenant au tour du BTIP de suivre son petit cousin.

Quatre techniciens collègues au MSC Maurice seront formés à cette rentrée et commenceront à prendre en charge les productions de BTIP, jusqu'alors réalisées exclusivement par des ressources en France. Quels clients sont concernés ? Sur quels territoires ? Aujourd'hui, nous ne savons pas si ces quatre techniciens prendront uniquement en charge les BTIP à l'international...

▶ Nouveau service de Back Office touché

Une nouvelle Assistance Appros BVPN est née à Maurice. Elle s'assure, comme la Supply Chain Entreprise France, de la prise en compte des commandes et assure le suivi jusqu'à la livraison des routeurs.

Jusqu'à présent, seules les équipes de la Supply Chain implantées à Cesson s'assuraient que les commandes de routeur étaient bien prises en charge par nos fournisseurs, que les délais d'envois étaient respectés afin que les productions soient réalisées en temps et en heure...

Cette équipe s'est agrandie au MSC Maurice !

Tout le monde le sait bien, il est plus aisé de suivre un colis depuis l'autre bout du monde. Et en cas de pépin, c'est plus facile de contacter le fournisseur en étant de l'autre côté de la planète, en horaire décalé.

Aussi, à quand la bascule totale de cette activité ?

Suite à la résolution votée à l'unanimité par votre CE en juin dernier, résolution dans laquelle vos élus demandaient des éléments factuels sur la politique de restructuration démarrée par la Direction et les transferts de plus en plus nombreux d'activités au MSC Maurice, une Commission Economique s'est tenue mi-juillet.

▶ Recherche endroit sympa pour piloter les commandes clients

Lors de cette commission, Monsieur Paul Joyce, Directeur CS&O, nous a expliqué que le développement du MSC Maurice répondait à une stratégie de baisse des coûts. Le recours à la sous-traitance en France a considérablement augmenté cette dernière année et le coût de celle-ci est élevé.

Quelques données

En termes d'ETP, Equivalent Temps Plein dans le jargon de nos RH, le nombre de sous-traitants à temps complet est passé de 282 ETP en 2016 à 472 en 2017... soit 60% de ressources supplémentaires.

Ce recours à la sous-traitance a bien sûr un coût.

19 millions d'euros en 2016, 26 millions d'euros en 2017 déclarés !

Des chiffres donnés par la Direction que nous trouvons sous-estimés.

En moyenne, le recours à un prestataire externe revient à 9500 euros par mois, soit un coût annuel de 114 000 euros. Si on se base sur le nombre fourni de 472 ETP externes France, on arrive effectivement à un coût gigantesque de près de 54 millions euros, fin 2017. Nous sommes loin des 26 millions annoncés par la Direction. Deux fois plus... Où est l'erreur ?

Et les arguments sont tout trouvés pour la Direction. En transférant l'activité de nos clients avec une activité à l'international à des salariés Orange Groupe basés à l'Ile Maurice, le coût est bien moindre.

L'objectif est clair à CS&O : Zéro kilo euros investis dans la sous-traitance en 2019 !

Selon la Direction, le recours au MSC Maurice permettra à terme une division des coûts de 2/3.

Pour la CFE-CGC, le salaire d'un salarié mauricien Orange est à 6 fois inférieur à un salarié Orange en France !

► La Direction et vos élus ne sont pas du même avis !

La CFE-CGC est bien sûr favorable à la ré-internalisation de l'activité au sein des équipes Orange. Par contre, nous restons contre la délocalisation de celle-ci.

En effet, pourquoi recruter hors de France alors qu'il est possible de conserver l'employabilité en France ?

La CFE-CGC rappelle que les ressources en France sont suffisantes pour assurer une activité de qualité et si des recrutements s'avèrent nécessaires, pourquoi ne pas les faire sur la métropole ? Cf. notre tract du 29 juin dernier « [CS&O Evolution, stop au dépeçage !](#) »

Lors de cette commission, la Direction CS&O a enfin partagé quelques chiffres sur les effectifs au MSC Maurice. 191 ETP travaillaient fin 2016 au sein du MSC Maurice.

Un an plus tard, fin 2017, ils étaient déjà... 272 ! Soient plus de 81 temps-plein supplémentaires.

La prospective pour cette fin d'année est loin d'être rassurante. 180 nouveaux postes / ETP vont être créés à l'île Maurice. Ce qui représente **une hausse de plus de 42%** de l'effectif !



Des créations de poste certes au soleil mais dont la quantité, **452 ETP** pour fin 2018, fait froid dans le dos et conforte nos inquiétudes sur l'emploi au sein de CS&O France !

D'autant que les Centres de Production français ne se contentent pas de transférer de l'activité de clients internationaux.

Par mauvaise compréhension de la stratégie ou pire, par effet de zèle, nous constatons sur le terrain des transferts d'activité de clients français, à vocation nationale, qui étaient gérés jusqu'alors en France par des ressources internes Orange.

A défaut d'être polyglotte, il y a de quoi à perdre son latin !

La CFE-CGC Orange revendique

- Une vraie stratégie du développement de l'emploi pour CS&O en particulier en France
- Une réelle stratégie globale de répartition de notre force au travail dans le monde privilégiant l'emploi ET notre compétitivité

Pourtant, au plus haut niveau des instances de SCE, il est toujours affirmé que cette stratégie de localisation mondiale, dictée par le contexte économique actuel, ne concerne que les clients avec un commerce à l'international.

La Direction prétend que ce sont les grands clients français, ayant des opportunités de développement à l'international, qui souhaitent avoir un service de plus en plus personnalisé, dans la langue de la zone géographique concernée.

Souplesse et réactivité sont devenues les maîtres mots !

C'est en tout cas ce qu'a affirmé Monsieur Helmut Reisinger, Directeur Général de OBS dans son intervention lors d'un CE exceptionnel le 28 août dernier.

Orange, avec des services clients présents sur six centres opérationnels dans le monde peut y répondre 24h/24 et 7j/7.

► MSC, Major Service Center

Au Maroc, en Egypte, au Brésil, à l'île Maurice et en Inde, la Direction nous affirme pouvoir recruter les compétences là où elles se trouvent dans le monde, alors même qu'un contexte de tension sur le marché des compétences se ferait sentir notamment en France.

Il y a comme un paradoxe. D'un côté, pour rassurer ou noyer le poisson, la Direction affirme que seuls des emplois à faible valeur ajoutée sont créés dans les MSC, que les postes nécessitant plus de matière grise resteraient en France. Et d'un autre côté, cette même Direction affirme avoir de plus en plus de difficulté à recruter en France de l'intelligence grise...

La CFE-CGC reste sceptique. Nos écoles françaises qualifient des jeunes chaque année. Si nos sous-traitants arrivent à fournir des prestataires de service, s'ils arrivent eux à recruter des Chefs de Projet, des ingénieurs, des techniciens, des pilotes sur le territoire français, pourquoi nos RH n'y arriveraient-elles pas ? Est-ce un problème d'efficacité ?

Quel est l'avenir des équipes de CS&O ?

Et que doit-on penser de la politique d'OBS de créer des emplois hors de France alors que l'Etat français reste majoritaire dans le capital ? Alors même qu'un amendement de la Loi Pacte, modifiant le code de la consommation, est en gestation au gouvernement afin de préserver les emplois sur les territoires en France ?

La CFE-CGC a proposé la création d'une marque Low Cost pour gagner plus de contrats simples où le prix est le facteur décisif, ces contrats pouvant être opérés à l'île Maurice



Vos correspondants

Karine Rieux : 06 71 65 84 92

Christelle Tanguy : 06 86 14 38 39

Claude Plo : 06 88 06 35 51

Arnaud Résillot : 06 30 52 22 96



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org

abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC

tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFE-CGC

