

CS&O Evolution, stop au dépeçage ! La direction mise en demeure par vos élus.

29 juin 2018 – IL – Orange Business Services

Depuis plusieurs mois, nous constatons une hémorragie d'activités initialement réalisées en France vers des MSC lointains : Egypte, Inde, Ile Maurice... ou la création de nouvelles activités directement créées sur place. Dans un tract précédent, nous dénoncions ces restructurations au détriment de l'employabilité en France ! Et nous posions la question sur la pérennité de certains services : « CS&O, Stop ou encore ? ».

La CFE-CGC a sollicité à plusieurs reprises la Direction pour qu'une présentation de cette stratégie soit réalisée en CE. Le 22 juin dernier, la Direction OBS/SCE a présenté un pseudo « Bilan de CS&O Evolution et vision sur les perspectives ». A défaut d'avoir un vrai bilan économique et social pour permettre une analyse fine, nous avons eu une belle opération de communication et de séduction avec photos touristiques à la clé !

► Externalisation des activités

Le morcellement des activités, les transferts par petit bout de celles-ci sans communication officielle, ne font qu'insécuriser les salariés. Nous avons interpellé à plusieurs reprises les directions au travers de nos instances IRP locales (CHSCT, réunions DP...) pour avoir une présentation de la stratégie sur le partage d'activités entre la France et les autres pays, dits « régions » dans le vocabulaire de la Direction. Les échanges sont toujours restés stériles et les informations partagées floues, souvent même contradictoires. A chaque fois, nous sommes restés sur notre faim !



► Une direction à la langue de bois

Face à cette absence de volonté en local de parler vrai, vos élus du CE s'attendaient le 22 juin à avoir une intervention éclairante des trois Directeurs de SCE/FBO. Si la présentation nous a certes permis de voyager, leur intervention ne nous a pas satisfaits.

Vide de chiffres, le document présenté ne contenait aucune des données essentielles à la bonne compréhension du sujet comme vos élus étaient en droit de l'attendre.

MSC Maurice, une idée de l'activité

- ◆ Gestion au 1er juin dernier sur le domaine mobile de 395 000 lignes (13000+ 265 000 lignes voix/DATA sur périmètre OFI) et de 6 300 000 lignes M2M.
- ◆ La création d'une équipe facturation voix.
- ◆ La création d'une équipe pour l'accueil fixe 1018
- ◆ La création d'une équipe de RAC et soutien pour les transferts des BTIC H323 vers BTIC SIP
- ◆ Récemment, la création d'une équipe de RAC2 pour assurer le pilotage de l'intervention, tous supports confondus, avec à la cible une trentaine de personnes recrutées fin 2018...

► Brouillard londonien

La Direction ne peut continuer à laisser les personnels dans l'ignorance sur ces délocalisations d'activités et d'emplois au détriment de nos emplois en France.

Lors de l'intervention en CE, aucune information n'a été partagée, par exemple sur la roadmap CS&O :

- métiers et ressources humaines sur les deux prochaines années avec la répartition France et International,
- la liste des activités transférées et/ou créées sur les MSC internationaux,
- les métiers concernés par ces activités,
- les activités anciennement CS&O désormais sous-traitées dans nos filiales,
- les activités sous-traitées à des prestataires de service en France,
- le nombre d'ETP correspondant à toutes ces activités externalisées hors de CS&O.

La question est posée : **Quels métiers, et avec quels effectifs, resteraient sur le périmètre CS&O France dans les années à venir ?**

► « Follow the sun »

« Follow the sun » est le nom donné à l'un des axes de la stratégie client ! Dans sa présentation, la Direction souligne la demande de nos clients d'un service Premium : 24h/24 et 7j/7. En transférant l'activité sur d'autres « régions »... euhh pardon, sur d'autres continents, la Direction se donnerait les moyens d'y répondre.

Pour la CFE-CGC, il y a suffisamment de ressources humaines en France pour concevoir une stratégie adaptée à une Relation Client d'Excellence. Les salariés l'ont déjà démontré : Delivery, Compliance +...

Et avec le réchauffement climatique, plus besoin d'aller chercher le soleil sur d'autres continents, le soleil est aussi présent sur nos latitudes !

► Des clients effrayés et mécontents

Outre l'impact sur nos salariés et notre entreprise, les élus ont également alerté sur les interrogations légitimes des clients sur l'accessibilité de leurs données hors du territoire français, ainsi que les craintes sur les utilisations possibles, par des services non habilités.

Les salariés sont en porte à faux face à des clients mécontents qui refusent que leurs données réseaux soient partagées hors de France. Comment sont pris en compte les enjeux au niveau des exigences du RGPD ?



RGPD ou GDPR

Le RGPD, Règlement général sur la protection des données ou en anglais GDPR est le texte de référence de l'Union Européenne en matière de protection des données à caractère personnel. Il renforce et unifie la protection des données pour les individus.

La CFE-CGC a interpellé la Direction sur l'incohérence entre la réalité terrain et le **principe #1** énoncé tout récemment par **Monsieur Helmut REISINGER** dans sa stratégie « **le client d'abord, car nos clients, leur expérience et leur satisfaction guident notre vision et notre ambition** ».

► Résolution votée à l'unanimité !

Face à la tactique de la Direction de laisser dans le brouillard en local comme au niveau de l'instance du CE, les élus ont voté à l'unanimité une résolution.

Avec cette résolution, le CE met en demeure la Direction de lui communiquer au plus vite toutes les informations utiles sur sa politique de restructuration et de préparer ce dossier avec la Commission économique en vue d'une consultation de l'instance et une expertise si nécessaire.

Vos élus CFE-CGC ont également rappelé aux bons souvenirs de la Direction **la condamnation par la Cour d'Appel de Paris le 10 décembre 2009** au titre de l'entrave constituée déjà à cette époque par les **carences manifestes d'informations à l'égard des délocalisations d'activités à l'île Maurice**. La Cour d'appel avait ordonné à l'entreprise **d'indemniser le CE à hauteur de 60 000 euros** de dommages et intérêts au regard de l'ampleur des préjudices du CE et des manquements de la Direction à ses obligations.

Si l'histoire se répète, le CE a bonne mémoire et se mobilise avec vigilance ! Et si la Direction ne corrigeait pas ses carences actuelles, vos élus seraient conduits à envisager une nouvelle action contentieuse.

La CFE-CGC Orange revendique

- Une stratégie claire, chiffrée et pérenne des effectifs et des compétences qui « partent » ou qui sont partagées avec des équipes hors France
- Une vraie Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences au périmètre de CS&O France qui présente les effectifs et les compétences à 3 ans
- Des plans de formation, voire de reconversion dans le cas de départs volontaires à prévoir



Vos correspondants

Arnaud Résillot : 06 30 52 22 96
Gil Procureur : 06 30 17 50 53
Karine Rieux : 06 71 65 84 92

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

