



Sommaire

Présentation de l'impact COVID-19 sur les frais de déplacement et le coût des locaux	1
Information – consultation sur le plan de formation OBS SA.....	1
Information sur les résultats du Baromètre Salariés 2020 sur le périmètre OBS SA.....	2
Consultation sur la réorganisation Customer Service Delivery OCB.....	2

Présentation de l'impact COVID-19 sur les frais de déplacement et le coût des locaux

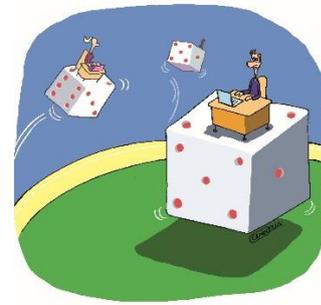
Une économie substantielle

Lors de la présentation des chiffres, nous avons relevé les éléments importants ci-dessous :

- ◆ Les frais de déplacement sont passés de 4,2 millions d'euros en 2019 à 1 million en 2020.
- ◆ Concernant les frais liés aux repas, nous notons une baisse de 800k euros
- ◆ Sur les dépenses flotte automobile : une économie de 800K euros est constatée elle aussi qui correspond au carburant.
- ◆ Sur le poste hébergement et frais divers, le delta s'élève à plus de 200k euros.
- ◆ Un surcoût de 1 million euros est quant à lui constaté sur le poste « frais télécom » dû au télétravail (forfaits internationaux, partage de données mobiles ...).

En deuxième item, les dépenses liées au coût des locaux (loyers), nous constatons un surcoût de 200k euros au total.

La direction nous explique que malgré l'économie de 600K euros sur le poste énergie et fluide, un surcoût est constaté sur le poste entretien de gardiennage et qui s'élève à 800K euros.



Analyse de la CFE-CGC

Alors que la crise sanitaire s'abat sur nous de plein fouet, nous constatons que l'entreprise a réussi à faire des économies non négligeables en frais de déplacement et coût des locaux, nous pensons que l'économie est encore plus forte sur la partie des coûts locaux, car nous avons relevé une incohérence dans les chiffres présentés vs le diagramme, la direction doit revenir vers nous avec les vraies données.

Information – consultation sur le plan de formation OBS SA

Plan de formation : Episode 2

Nous vous avons fait un point dans notre communication du mois de mars où il nous avait été présenté le plan de développement des compétences.

La commission Emploi, formation et diversité du CSE a eu l'occasion de travailler sur le dossier, et avait émis plusieurs demandes pour pouvoir affiner l'analyse du document. Ses demandes sont restées sans réponse.

Le CSE a donc voté une résolution en redemandant à la direction de lui fournir plusieurs éléments détaillés avant de rendre son avis.

Objectifs :

- Réussir à vérifier si tous les salariés étaient bien formés au moins une fois tous les trois ans

- Avoir un retour plus détaillé sur la politique de formation « en autonomie » (par exemple via des vidéos en ligne) et « accompagné »
- Identifier plus clairement le lien entre les priorités stratégiques de l'entreprise et la stratégie de formation

Analyse de la CFE-CGC

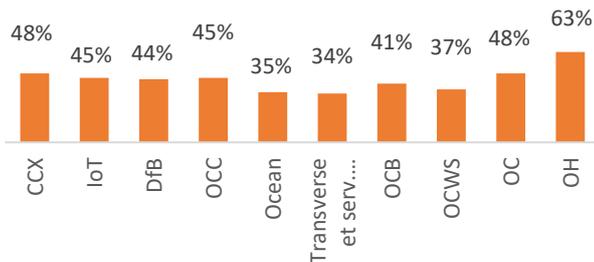
Le CFE-CGC regrette que malgré un dossier très riche, la direction continue à refuser de nous communiquer des données que nous jugeons utiles à notre analyse. Nous attendons maintenant le retour de la direction pour rendre un avis.

Information sur les résultats du Baromètre Salariés 2020 sur le périmètre OBS SA

Un outil très utile pour identifier ce qui va bien et ce sur quoi il faut travailler

La campagne annuelle du baromètre salarié a été lancée cette année sur la période du 08 décembre 2020 au 12 janvier 2021 et concerne tout le périmètre du Groupe Orange.

Le taux de participation OBS SA s'est élevé à 42% (1719 participants) versus 55% de participation pour le groupe Orange et 54% de participation pour OBS. Le détail des participations par direction :



Détail des taux de participation par direction

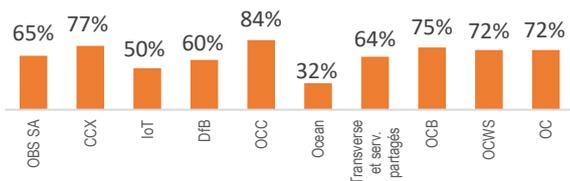
Les principaux indicateurs constatés sont :

- 90% des salariés sont fiers de travailler chez Orange
- 87% d'entre nous recommandent l'entreprise
- 83% considèrent Orange comme étant un Employeur digital et humain

Les 3 plus fortes baisses :

- Equilibre vie pro / vie perso (37.5 ; -6.2)
- Régulation charge de travail (24.6 ; -5.3)
- Services pour la vie professionnelle (25.3 ; -0.8)

Concernant l'item télétravail, 65% des salariés déclarent pratiquer du le télétravail (hors confinement) à une fréquence de 1,6 j/ semaine.



Pratique du télétravail (% de télétravailleurs)

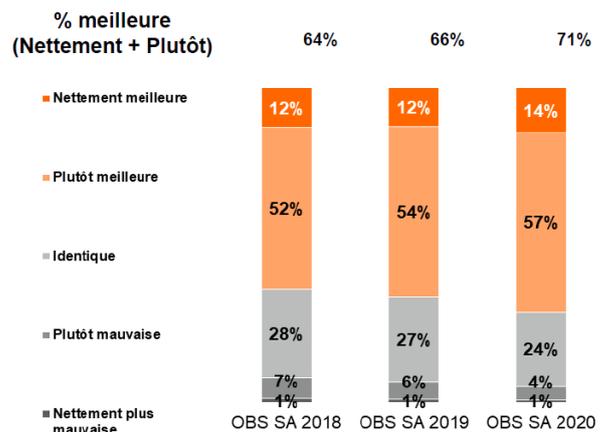
Une amélioration constatée en 2020 concernant l'indicateur qualité de vie au travail versus 2019 et 2018.

Consultation sur la réorganisation Customer Service Delivery OCB

Lors du CSE du mois de janvier, la direction nous présentait un dossier de réorganisation du département Customer Service Delivery. En découvrant le dossier, les élus ont immédiatement alerté la direction sur la complexité du dossier et sur le manque de précisions concernant les enjeux et les évolutions attendues pour les salariés concernés.

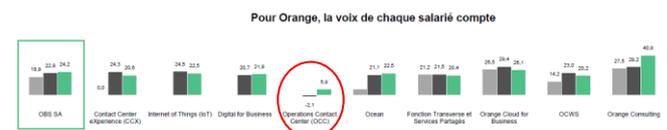
A noter que ce projet fait suite à plusieurs réorganisations comme O.N.E et ONE DT en 2019 qui consistait à réunir les équipes Neocles et OCB, ingénierie et opération.

Forts de ce constat, les élus ont voté à l'unanimité une demande d'expertise en nommant le cabinet SECAFI pour les accompagner dans la bonne compréhension du dossier.



71% des salariés déclarent que la Qualité de Vie au Travail chez Orange est meilleure que dans les autres entreprises

Et enfin, quand il s'agit de la reconnaissance de la contribution de chacun, les résultats sont hétérogènes, avec une alerte particulière pour la direction OCC.



Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC constate que pour cette campagne 2020, nous, salariés OBS SA, confirmons notre attachement au groupe.

Nous constatons néanmoins un léger recul (-6 points) sur l'indicateur équilibre vie pro/ vie perso qui pourrait s'expliquer par les conditions de travail liées à la crise sanitaire qui met à rude épreuve cet équilibre.

Enfin, nous avons alerté la direction sur les retours inquiétants concernant les directions : OCC, OCX et IoT qui mettent en évidence des résultats moins bons que dans le reste de l'entreprise.

Sur ces éléments, nous avons demandé à la direction de nous présenter ses plans d'actions lors des prochains CSE. Nous reviendrons vers vous dès que possible avec ces éléments.

Nous avons aussi remonté le sujet du télétravail sur Océan, qui reste bien en retrait des autres directions et avons demandé de lancer une réflexion sur le sujet afin de faire converger les pratiques dans ce domaine.

Selon la direction, ce projet n'aurait aucun impact sur les métiers et les salariés et ces évolutions organisationnelles seraient indispensables pour tendre aux ambitions d'OCB.

Ambition du projet

OCB ambitionne de réaliser 1 milliard d'euros de chiffre d'affaire à l'horizon 2023 en s'appuyant notamment sur la croissance des ventes du marché Entreprise France où il est attendu un doublement des ventes en 2 ans.

La croissance s'accompagne d'objectifs de recrutements programmés et ambitieux, révélateurs des enjeux de demain pour la direction Cloud for Business.

♦ **Accélérer sur les Services managés Multi-Cloud :**

OCB renforce sa stratégie autour des Hyperscalers (Microsoft Azure, AWS, Google Cloud Platform) en proposant des prestations de service d'accompagnement et des Services Managés.

♦ **Proposer des Offres d'Infrastructure Cloud compétitives**

Création d'un pôle unique d'infrastructure portant à la fois les équipes Openstack (Flexible Engine) et VMWare (Flexible Computing Advanced, Premium et Flexible Workspace ...).

Cette équipe porte le projet NGP, nouvelle plateforme VMWare appelée à remplacer toutes les autres plateformes utilisant cet hyperviseur.

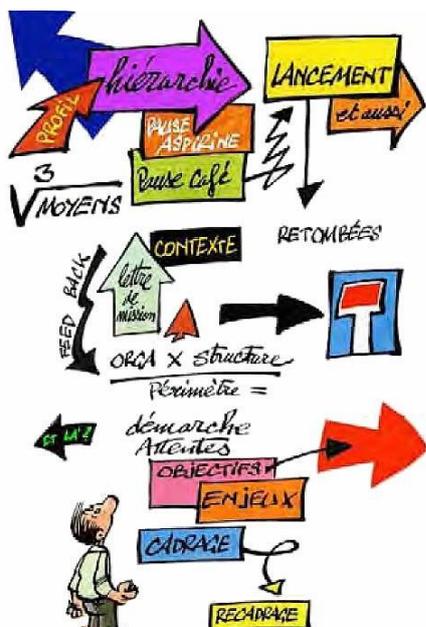
♦ **Proposer un support client Multi- services**

Centraliser et homogénéiser le service client pour simplifier le parcours des clients multi-offres.

Renforcer et centraliser la chefferie de projet.

♦ **Automatisation**

Renforcer et accélérer les développements et l'automatisation en centralisant les besoins sur l'infrastructure et sur les services managés.



Principaux axes de la réorganisation

Créations de nouveaux départements qui consistent à regrouper les salariés par domaine de compétence.

Cette logique a comme conséquence de nombreux changements de rattachements dans les collectifs existants.

Directions métiers	Directions transverses
- Customer support Services	- Security, Quality, Asset Management & Data Center
- Managed Multi-Cloud Services	- Information Systems
- Cloud Infrastructures Services	- Budget & Resources Management
- Architecture, Presales, Project & innovation support	

♦ **Salariés concernés**

Les salariés concernés sont ceux de CSD de l'Unité d'Affaires OCB d'Orange Business Services SA et Orange SA, soit **574 salariés en France**.

Dans les mouvements envisagés, l'estimation actuelle est un changement de manager fonctionnel pour 86 salariés. 60 salariés auront un manager à distance.

Beaucoup de salariés changent de hiérarchie, d'équipes, d'outils de travail. Il y a en outre des postes créés et des postes modifiés, mais le projet ne permet pas de les identifier précisément.

A noter que l'ensemble est fragilisé par des postes vacants et le départ de salariés n'adhérant pas au projet. Le remplacement de certains managers avec des profils non techniques inquiètent fortement les salariés qui, après éclatement des équipes et des collectifs ne sauront pas vers qui se tourner pour obtenir de l'aide.

La Direction reconnaît la nécessité d'un réel besoin de formation mais elle n'a conçu aucun plan individuel d'accompagnement spécifique pour ce projet. Une grosse partie des formations prévues sont celles des hyperscalers et des certifications à obtenir par les experts.

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC se joint pleinement à l'avis voté à l'unanimité par les élus du CSE et dont voici un extrait.

« Après analyse profonde du dossier, les élus comprennent le projet et certaines de ses motivations mais y voient aussi de nombreux risques et limites.

Le CSE ne peut favorablement accueillir un projet qui maintient les dérives du mode alliance. Les élus remontent depuis des années le problème d'avoir des salariés d'un même groupe mais d'entreprises différentes au sein d'une même équipe; cette situation génère frustration et sentiment d'injustice

Malgré l'envergure du projet et l'importance de ses enjeux, les points sur lesquels les élus n'ont pas été éclairés ne sont sans doute pas des informations cachées mais des réflexions manquantes sur des besoins qui n'ont pas été suffisamment anticipés.

Ne pas se donner à temps les moyens de ses objectifs, c'est risquer non seulement de ne pas les atteindre, mais d'aboutir à l'effet inverse.

La direction n'a pas su convaincre les élus sur les moyens qui seront mis en œuvre pour accompagner la croissance folle attendue sur les services managés et les Professional services ni même comment concrètement nous irons conquérir de nouvelles parts de marché.

Nous regrettons que le client ne soit pas au cœur de la réorganisation et ne percevons pas les bénéfices qui pourront faire d'OCB un acteur différenciant pour atteindre ces ambitions.

Le CSE se résout donc à émettre un certain nombre de points d'alertes et de vœux dont la Direction devra tenir compte dans la mise en œuvre de ce projet, en associant les élus au suivi de ces différents impacts.

En voici un résumé :

♦ **Améliorer la communication**

Le projet produit des changements culturels importants dans des équipes imprégnées de leurs histoires particulières.

Les réunions d'informations sont insuffisantes et n'ont pas permis aux salariés de donner du sens à ce changement

Cela nous invite à recommander deux actions en priorité :

- Un embarquement des équipes autour d'objectifs de gains de clients et de revenus sur des segments choisis et qui sont alignés avec la stratégie.
- Une dynamique d'animation coopérative multi site, pour faciliter l'évolution de CSD en entreprise apprenante.

◆ Former les équipes

Considérant que les salariés de CSD sont en grande partie des experts, le problème de la formation se pose principalement sur le temps qui sera libéré pour leur permettre de mener à bien les diverses formations et certifications nécessaires pour traiter les projets de demain.

Toutefois, un point d'attention sera porté sur les formations en anglais qui sont indispensables aux salariés qui travailleront en transverse avec des équipes localisées en Egypte ou en Inde. Pour certains salariés, le travail en langue anglaise est nouveau, il est donc préférable que les RH s'emparent du sujet et ne bloquent pas les demandes sous couvert que le salarié ne souhaite pas utiliser les heures de son CPF !



◆ Piloter la progressivité des actions

Une inquiétude plus explicitement exprimée par les salariés lors des entretiens est l'affaiblissement d'une relation sur mesure avec les clients.

En réponse à cette inquiétude, nous avons trois recommandations :

1. Préserver temporairement un canal spécifique pour les clients complexes,
2. Investir des moyens humains et matériels (travail à distance) dans la planification de la transformation
3. outils, organisation, processus, accompagnement
Monitorer la satisfaction client

◆ Développer la transversalité

L'enjeu de déploiement rapide est déterminant pour la réussite du projet sur l'articulation entre les demandes clients et la production sur l'appropriation des nouveaux outils en cours de développement dans des équipes parfois concurrentes.

Cela nous amène à recommander de renforcer le pouvoir dans les équipes, de mettre en place de toute urgence une vraie capitalisation car les salariés de CSD ont le sentiment de recommencer sans cesse les tâches et de voir les mêmes problèmes se reproduire.

Il n'y a rien de pire pour un expert de subir son quotidien sans être acteur des changements, notamment lorsque ces derniers sont en face des clients et en incapacité de fournir la qualité de service attendue... ».

Vote des élus sur l'avis résumé ci-dessus

- Pour : 23
- Contre : 0
- Abstention : 0

Vos représentants
CFE-CGC Orange

Élus

- Thibault Linte – Secrétaire et rapporteur commission économique
- Sami Benakki - Trésorier
- Narimane Behar
- Dahir Alhachimi
- Isabelle Bordeaux
- Benoit Girodet
- Celine Guillet – Rapporteuse commission ASC et EFD
- Christophe Lancrenon
- Tony Largeau – Trésorier Adjoint
- Gwenaëlle Leprince
- Khady Thiam
- Jean Michel Ringard – Rapporteur commission Restauration
- Karine Parlier

- Pauline Derrien
- Josquin Van Der Meulen
- Julien Civray
- Olivier Guyonnet
- Laurine Vuilemin
- Nadine Guichaoua

Représentant syndical

- Eric Boileau

Rédacteurs

- Isabelle Bordeaux
- Narimane Behar
- Céline Guillet
- Thibaut Linte

Retrouvez ce compte-rendu et
les publications de votre établissement :
<https://www.cfecgc-orange.org/obs-sa/>

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !



www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

