



Sommaire

Analyse des résultats de l'enquête conditions de travail et stress du CNPS 2021	1
Consultation sur le projet d'évolution de l'Administration des Ventes	2
Information sur les résultats financiers de la direction OCB	2
Immobilier : Tours, Pessac et équipe DSS de Rennes.....	3
Consultation sur le document Unique d'Evaluation des Risques	4
Information sur le bilan du PAPRI Pact 2021	4

Analyse des résultats 2021 de l'enquête du CNPS, conditions de travail et stress

Etat des lieux

Suite à la crise sociale survenue chez Orange en 2009, une enquête sous forme de questionnaire avait été lancée mettant en évidence l'ampleur de cette crise. L'une des résultantes fût l'accord sur le stress avec un **Conseil National de Prévention du Stress (CNPS)** s'appuyant sur des questionnaires envoyés à intervalles réguliers sur le périmètre d'Orange en France. Plusieurs enquêtes existent concernant les années : 2012, 2016, 2019 et 2021.

Au CSE de juillet, les résultats de la dernière enquête 2021 nous ont été restitués.

30 % de répondants OBS SA versus 46 % dans Orange (hors filiale). Pour rappel, répondre à cette enquête permet un suivi régulier sur du long terme des différents items.

- **Il faut retenir de cette enquête** que la crise sanitaire a eu un impact fort sur les méthodes de travail dans toutes les entreprises. Le dialogue social pour la mise en place du télétravail et l'amélioration des conditions de travail ont contribué à une adaptation rapide et forte de l'activité face à cette crise. Un plan d'amélioration des conditions de travail et notamment le soutien social mis en place a contribué significativement à favoriser l'entraide entre collègues et le management de proximité.
- L'indicateur de force au travail a baissé de 12 % entre les deux enquêtes, augmentant le niveau de stress et de fatigue du personnel. Les managers de proximité s'inquiètent des moyens mis à leur disposition pour le bon déroulement de l'activité.

Le **Télétravail** est plébiscité par les salariés. motivés par la réduction des temps de trajets, l'amélioration de l'équilibre vie professionnelle / vie privée et une augmentation significative de la performance individuelle liée à une meilleure concentration.

Quant aux **Risques Psychosociaux**, les éléments les plus saillants sont :

- L'intensité et le temps de travail avec une régression continue des indicateurs sur les trois dernières campagnes (2016, 2019, 2021), notamment sur les aspects quantitatifs.
- Les rapports sociaux, sont au vert et en progression positive avec un soutien entre collègues et une reconnaissance du travail et des perspectives d'évolution.

Concernant la charge de travail, OBS SA a des efforts à fournir. La Direction QVT (Qualité de Vie au Travail) a lancé des travaux dans le Groupe sur l'évaluation des risques psychosociaux. Une synthèse et un premier jet du plan d'action seront présentés au CSEE de septembre.

Amélioration des conditions de travail sur les sites en créant plus d'espaces pour s'isoler et se concentrer, eu égard aux derniers projets immobiliers présentés avec les nouveaux modes de travail en Flex Office et des open spaces de plus en plus grands.

Analyse de la CFE-CGC

En cette période de marché très tendu, cette enquête renforce l'idée que notre modèle économique basé sur le recrutement par projet est à remettre en question pour favoriser plutôt le profil puisque nous n'arrivons pas à recruter suffisamment.

Le recrutement sur profil permet :

- D'améliorer le niveau des personnels en évitant le recrutement au dernier moment sur un nombre de postulants restreints ;
- Pour anticiper et diminuer le stress et la désorganisation en début de projet ;
- Améliorer les indicateurs sur l'intensité et la charge de travail, en net recul depuis 3 ans ;

- Eviter l'interruption des tâches et faire subir aux salariés un mode pompier de plus en plus fréquent à l'impact négatif sur la performance et la qualité du travail délivré ;
- Revoir la qualité des livrables et la satisfaction client.

Un autre axe d'amélioration est de soulager les salariés des tâches administratives. Le remplacement de l'outil Chronos est une bonne chose même si cela demande des améliorations.

Consultation sur le projet d'évolution de l'Administration des Ventes

Cap sur une Administration des Ventes unifiée en 2023

La consultation du CSE sur la première phase du projet s'est terminée en juillet.

Cette phase 1 débutera au 2^{ème} semestre 2022 et consistera à créer un service ADV central rattaché au Directeur Administratif et Financier d'OBS SA. Une Direction avec pour mission la consolidation du reporting, de la qualité, du revenu assurance et du projet dématérialisation.

Les ADVs actuelles resteront rattachés aux Directions.

En 2023, dans une phase 2 dont les contours restent à préciser, ces équipes seront rattachées hiérarchiquement à l'ADV centrale avec des liens qui resteraient forts entre les différentes équipes et les directions métier.

Extrait de l'avis du CSE voté à l'unanimité des présents

« Le CSE comprend le projet présenté et son intégration dans la logique Move OBS SA.

Comme pour le projet Recouvrement, la phase 1 entraînera un changement moins important que ce qui est annoncé en phase

2. Facteur de risques psychosociaux, ce délai d'attente entre les 2 phases doit être suivi avec attention.

Les élus du CSE sont inquiets sur la situation actuelle de certaines ADV particulières en difficulté, notamment l'ADV OCWS sous pression avec le projet Fusion, concomitant au projet étudié aujourd'hui. [...]

Un suivi particulier s'impose pour toutes ces équipes sous pression depuis plusieurs années et des moyens mis à l'accompagnement des 2 phases du projet.

Concernant la phase 2, les élus tiennent à souligner l'importance des éléments suivants qui devront être traités avec une attention particulière :

- La clarté de la gouvernance et du management ;
- La clarté des périmètres et missions confiées à chaque salarié ;
- La proximité avec les directions ;
- Le dimensionnement des équipes ;
- La simplification et la formalisation de l'outillage et des processus [...]

Information sur les résultats financiers de la Direction OCB

Suite à la présentation des résultats OBS SA, inquiets des résultats de la Direction OCB, les élus demandent une information complémentaire.

La Direction confirme :

- Le CA en forte croissance de + 35 % ; sur une année glissante
- Un CA doublé en une année sur la revente d'équipements, principalement dû à un contrat sur 3 ans de vente de licences à Orange SA ;
- Plus de 50 % du CA est généré par les ventes internes ;
- Paradoxalement, la marge s'est effondrée dans le même temps de 57,4 % !

L'analyse de la Direction sur la baisse de la marge :

- Forte augmentation du prix de l'énergie, jusqu'à 150 % dans certains pays ;
- Forte augmentation du prix des licences ;
- Nécessité d'augmenter très fortement les salaires à l'embauche. Chaque remplacement coûte !

- Effet de phasage dû aux projets de fermetures de plateformes ;
- Le fameux contrat de licences vendu à Orange a généré une marge très faible.

Suite à ce constat, les principales actions déclenchées sont :

- Forte augmentation du Taux Journalier ;
- Inclusion d'une clause d'inflation dans chaque contrat ;
- Amélioration de la facturation des Professionnels Services ;
- Renforcement des exigences de marge brute en signature ou renouvellement de contrat ;
- Livraison de la plateforme Cloud Avenue.

Analyse de la CFE-CGC

La CFE se félicite d'une telle croissance d'activité mais déplore le manque de précision du document présenté et s'inquiète de la forte dégradation de la marge brute de 57,4%.

La forte augmentation du coût de l'énergie impacte les résultats mais l'actualité nous indique qu'elle ne sera pas la dernière.

l'essentiel du CSEE d'OBS SA - 22/07/2022 - 2

Ne faudrait-il pas s'investir plus sur le plan environnemental et s'inscrire dans une démarche de consommation plus vertueuse ?

Sur la gestion des ressources humaines, nous tombons de notre chaise : on perd de l'argent à recruter cher sur le marché alors que l'on ne veut pas augmenter les salariés actuels qui partent trouver mieux ailleurs !

Ne devrait-on pas prévoir plus du budget NAO au bénéfice des salariés ET de la marge de l'entreprise ?

Immobilier : Tours, Pessac et équipe DSS de Rennes

Tours : vers un site plus agréable mais de l'autre côté de l'agglomération

Le site de Milletière est vieillissant sans possibilités d'agrandissements, contraignant à une gestion en flex-office depuis plusieurs mois.

Sa fermeture est envisagée pour un déménagement vers le site Orange de Tous 2 lions, déjà occupé depuis 2016 par des équipes Orange, notamment l'Agence Entreprise.

Il propose des espaces en Flex-Office, un Restaurant inter-entreprises à proximité, plusieurs espaces repos et cafétéria et des solutions de stationnement.

Sur ce site, tous les salariés OBS SA seront regroupés sur un Open Space de 40 positions de travail.

- Quelques éléments ont attiré notre attention : l'étude d'impact de trajet en voiture identifie une faible augmentation du temps de transport avec 16 salariés qui perdraient en moyenne 8 minutes (vs. 18 personnes gagneraient en moyenne 6 minutes). Nous demandons des compensations pour les salariés les plus impactés ;
- Les boissons chaudes ne sont pas gratuites sur site. Nous en demandons la gratuité pour OBS SA ;
- D'autres sujets, notamment SI sont en cours d'étude avec un retour prévu dans les prochains mois.

Déménagement sur le site cible prévu au T1 2023.

Pessac : un projet prometteur qui arrive un peu tard

Avec un site sur Pessac (Vinci) vieillissant et un site de 14 salariés sur Mérignac -isolé du collectif OBS SA-, il était temps que l'immobilier se penche sur le sud de Bordeaux.

Le projet Pessac Multipôle des Graves s'inscrit dans un grand plan immobilier groupe prévoyant de réduire le nombre de sites Bordelais de 14 à 6, (3 pour OBS SA).

49 salariés OBS SA et 7 externes déménageront et seront répartis sur 2 bâtiments sur le site cible.

Nous avons fait plusieurs demandes de modification du projet afin d'améliorer l'esprit d'agence :

Suite à la présentation proposée, le CSE a émis une liste précise des attendus pour le prochain CSE.

La CFE-CGC espère un plan d'action à la hauteur de la dérive de la marge et de la fuite de nos cerveaux faute de moyens salariaux et de parcours professionnels.

La pérennité de nos activités Cloud est en jeu !

- Le regroupement sur un même bâtiment et un même étage des 2 Open Spaces OBS SA ;
- L'augmentation du nombre de m² par position de travail (actuellement 6,66 m², bien en dessous de la moyenne de ce qui se pratique sur nos sites) ;
- La mise en place d'une convention avec le RIE du site rendant l'accès à la restauration abordable ;
- Continuer la politique de boissons chaudes gratuites existantes sur les sites actuels
- La mise en place d'une compensation transport pour les salariés de Mérignac qui verraient leur temps de trajet augmenter substantiellement.

Les élus ont regretté que la date de déménagement sur site soit si tardive (décembre 2023), alors que les conditions sur les sites actuel sont très mauvaises. L'explication est le besoin de travaux de dépollution du site cible.

Et de 9 : encore un nouveau site OBS SA sur Rennes

Les 8 salariés de l'équipe DSS de DfB positionnés dans la zone de sécurité de la châtaigneraie rejoindront à la mi-octobre celle du bâtiment 5 d'Orange Island à Cesson Sévigné pour répondre à des exigences contractuelles demandant un plus haut niveau de sécurité du bâtiment.

Une solution possédant beaucoup d'atouts dont un double espace de travail pour les activités non sécurisées et celles qui le sont. Le site est bien desservi par les transports en commun et disposera d'un Restaurant Inter Entreprise.

Nous regrettons l'éparpillement des salariés d'OBS SA sur l'agglomération rennaise avec 9 sites, dont beaucoup sont très petits et demandons une réflexion pour rassembler les collectifs dans des bâtiments récents et bien desservis, afin de répondre aux enjeux d'attractivité et de qualité de travail nécessaires pour retenir les salariés.

Un regroupement sur Orange Island qui regroupe actuellement 48 % des effectifs de l'agglomération semble pertinent. La Direction nous rejoindra-t-elle sur cette proposition ?

Consultation sur le document Unique d'Evaluation des Risques

Qu'est-ce que le DUERP ?

C'est le document unique d'évaluation professionnels qui liste tous les risques de santé et de sécurité liés aux métiers pratiqués dans l'Entreprise.

Nous y retrouvons les risques Psycho-Sociaux, les troubles musculo-squelettiques, les risques routiers ...

Le document présenté, bien détaillé, est toujours en cours de mise à jour. Celle-ci est effectuée à chaque projet de l'Entreprise (réorganisation, projet immobilier...) et est actualisée grâce au travail des préventeurs.

La Direction a décidé d'augmenter leur effectif des derniers mois.

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC réclame une régionalisation du métier de préventeur afin d'être au plus près des problématiques.

Information sur le bilan du PAPRIPACT 2021

Qu'est-ce que le PAPRIPACT ?

C'est le Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail. Il liste les actions qui doivent être menées dans l'année pour couvrir les éventuels risques professionnels et améliorer les conditions de travail.

Les élus regrettent que le bilan présenté ne soit pas assez consistant et demandent que pour 2022 et 2023 des progrès soient faits en la matière.

La santé des salariés est au cœur de la performance d'une organisation : c'est un investissement social, un élément-clé de la gestion des RH. Il n'y a pas de visibilité des enjeux financiers de la prévention ni des moyens concrets à mettre en œuvre. La santé a un coût, mais elle a aussi et surtout une valeur ajoutée.

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC restera vigilante dans les 2 années à venir sur les progrès en la matière, notamment sur les conséquences du télétravail, du flex office et des risques routiers.

Vos représentants CFE-CGC Orange

Élus

- Thibault Linte – Secrétaire
- Sami Benakki - Trésorier
- Narimane Behar – Référente harcèlement sexuel et agissements sexistes
- Dahir Alhachimi
- Isabelle Bordeaux - Rapporteuse commission économique
- Benoit Girodet
- Céline Guillet – Rapporteuse commission ASC et EFD
- Christophe Lancrenon
- Tony Largeau – Trésorier Adjoint
- Jean Michel Ringard – Rapporteur commission Restauration
- Khady Thiam
- Gwenaelle Leprince
- Karine Parlier
- Julien Civray
- Olivier Guyonnet
- Laurine Vuilemin
- Nadine Guichaoua

Représentant Syndical

- Eric Boileau

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

