



### Sommaire

Consultation relative au projet d'évolution du modèle organisationnel d'Orange Business et de ses conséquences au sein d'OBS SA

Réorganisations : suite et FIN ? .....	1
Moorea : réorganisation de Digital Services France .....	1
TOM2 : réorganisation d'Orange Business .....	2

## Réorganisations : suite et FIN ?

On y est enfin ! Après tout un été de travail, les élus du CSE OBS SA ont rendu leur avis sur les deux projets MOOREA et TOM2.

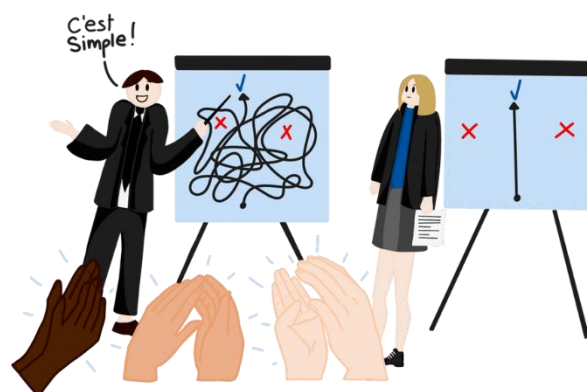
C'est l'occasion pour la CFE CGC de vous livrer son analyse sur ces deux projets impactants.

Pour rappel, le projet MOOREA est le projet de réorganisation de la direction Digital Services, alors que TOM2 est la continuité du projet de réorganisation d'Orange Business initié au 01/01/2023.

Les processus de consultation des CSE d'OBS SA et de SCE ont été lancés au mois de mai 2023.

S'en sont suivis des mois d'échanges avec une expertise mandatée par le CSE d'OBS SA sur les deux projets et opérée par des cabinets externes ainsi qu'un suivi scrupuleux par les différentes commissions CSSCT, Emploi Formation Diversité et Economique.

Votre CSE OBS SA a donc rendu les avis sur les deux projets les 5 et 13 septembre 2023.



## Qu'en ressort-il après les consultations du CSE ?

### Moorea : réorganisation de Digital Services France

Dans un premier temps, le CSE a regretté que le processus de consultation se soit déroulé en pleine période estivale avec les différents congés des uns et des autres : élus, porteurs du projet côté direction ainsi que les cabinets d'experts.

Les points positifs retenus sont :

- ✓ Une organisation régionalisée pour être au plus proche des clients. Ce qui permet également une décentralisation des recrutements.
- ✓ Dé-silotage de certaines activités au profit d'une seule direction
- ✓ Harmonisation des pratiques et process pour une meilleure rentabilité

Néanmoins, le CSE OBS SA a remonté plusieurs points d'attention :

- ✓ Une alerte concernant l'articulation entre les directions nationales et régionales. En effet, les porteurs du projet n'ont pas su expliquer clairement la mécanique de fonctionnement. Le CSE OBS SA redoute des tensions entre équipes en conséquence de ce flou organisationnel
- ✓ Un plan de développement des compétences lié à ce projet peu ambitieux sans budget de formation complémentaire dédié à ce projet
- ✓ Pas de modalité claire concernant le regroupement des offres
- ✓ Un plan de prévention des risques psychosociaux timide
- ✓ Une alerte particulière sur l'activité Cloud dont le chiffre d'affaires s'est dégradé ces dernières années
- ✓ Une dissolution des Business Line issues du projet Moorea sans réel accompagnement des salariés concernés

- ✓ Un manque de communication envers les salariés et les collectifs impactés

Sur la partie impacts sociaux (santé et conditions de travail), le CSE OBS SA a alerté la direction sur le fort risque lié aux risques psychosociaux dû au manque de clarté sur le périmètre des directions nationales versus les directions régionales, ceci pouvant engendrer des tensions dans les équipes, et une perte de sens dans le travail. Le tout étant aggravé par la succession de réorganisations.

Le CSE OBS SA a également levé une alerte concernant la population des managers en raison d'un risque de conflits de valeurs et une exigence émotionnelle forte liée à la perte de leur équipe, et changement de périmètres. Enfin, le CSE OBS SA a exprimé une forte inquiétude car l'organisation détaillée ne lui a pas été présentée au moment de rendre l'avis.

### Analyse de la CFE-CGC

La CFE CGC considère qu'une réorganisation de Digital Services, avec notamment le rapprochement des collectifs OBS SA et ex B&D était nécessaire. En ce sens, le projet MOOREA est une réponse à cette nécessité.

Si dans sa globalité ce projet paraît répondre à cette attente de réorganisation, il n'est pas encore suffisamment abouti dans sa réflexion et sa mise en œuvre semble difficile ; il faut s'attendre à ce que son déploiement soit compliqué et apporte de nombreuses interrogations.

De plus, la CFE-CGC redoute une fuite des talents provoquée par la perte de ces managers de proximité, points d'appui et repères, pour les salariés de leurs équipes.

Ainsi, la CFE-CGC est favorable au déploiement de cette réorganisation, tout en restant particulièrement attentive aux différentes et nombreuses alertes soulevées par le CSE OBS SA et les experts mandatés. La CFE-CGC suivra de très près la mise en œuvre et saura agir très rapidement aux difficultés qui pourraient survenir, n'hésitez pas à nous les remonter !

## TOM2 : réorganisation d'Orange Business

Pour ce projet, l'objectif est de continuer dans la réorganisation de la division Orange Business. Pour rappel, une première étape a été franchie au 1<sup>er</sup> Janvier, avec la création des grandes directions.

La ligne directrice est de suivre les orientations stratégiques d'Orange Business autour des quatre piliers :

- ✓ Recentrer notre portefeuille
- ✓ Transformer et valoriser notre socle core business
- ✓ Accélérer dans les services digitaux
- ✓ Simplifier notre modèle opérationnel et réduire nos coûts

Pour cet épisode 2, l'objectif étant de continuer et surtout de réajuster l'actuelle organisation.

En introduction, comme pour le projet MOOREA, le CSE a regretté également la temporalité choisie par la direction, pendant la période estivale, ce qui a fortement impacté les différents acteurs du projet.

Le CSE OBS SA a fait part de ses craintes concernant la poursuite de l'éparpillement des activités Centre de Contacts et Cloud dans de grandes organisations Orange SCE alors qu'il y a déjà eu des impacts fortement négatifs sur le plan économique et sur les conditions de travail dans ce mode d'organisation (mode alliance).

Finalement, le CSE OBS SA a donné un avis négatif à ce projet de réorganisation et a demandé qu'une réflexion pour amender ce projet soit lancé en prenant en compte les recommandations suivantes :

- ✓ S'inspirer des succès de notre modèle : OCWS, Digital & Data, OCD et Enovacom
- ✓ Mettre fin au mode alliance, qui serait renforcé par le projet actuel dans les directions GDO, CTIO, Marketing, Finance et RH
- ✓ Répondre à la problématique des marketings multiples et concurrents
- ✓ Donner une perspective sur la présence digitale de nos activités
- ✓ Proposer de réelles perspectives aux bornes de notre entreprise
- ✓ Clarifier la place et la cible de nos opérations
- ✓ Formaliser et partager la vision de l'expérience client cible

- ✓ Clarifier les matrices de rôles et responsabilités ainsi que les contours de la polyvalence attendue par notre employeur
- ✓ Détailler les organigrammes afin de ne pas laisser de doute aux salariés quant à leur avenir
- ✓ Proposer une organisation qui renforcerait le collectif OBS SA qui peine à trouver sa place au fil des réorganisations.

Ceci met fin au processus de consultation du CSE de OBS SA, en attendant l'avis du CSE de SCE, la nouvelle organisation proposée dans le cadre du projet TOM2 ne peut se mettre en place pour le moment. On nous annonce une date prévisionnelle au 1<sup>er</sup> Janvier 2024.

**Prochaine étape : la réorganisation de la direction « Communication and Mobility Services France »**

### Analyse de la CFE-CGC

Nous sommes très inquiets quant au manque de maturité du projet, avec un sentiment de travail inachevé, ayant pour objectif d'aligner une réorganisation dans les temps impartis.

Nos ingénieurs de production connaissent les écueils liés aux projets denses dans un délai contraint. Ceux-ci savent que pour répondre à cette contrainte, 3 solutions existent : réduire le périmètre, détendre les délais ou livrer une solution dégradée. La dernière étant bien souvent à bannir puisque bien plus coûteuse à long terme.

Cette dernière solution a pourtant été privilégiée par les porteurs de ce projet.

Le manque d'informations sur l'organisation de l'entité juridique OBS SA dans la nébuleuse Orange Business reflète le manque de considération de cette entité, notre entité.

Le maintien du « mode alliance », qui pour rappel est le mode qui a été créé par notre entreprise pour faire cohabiter des équipes d'entités juridiques différentes dans un même collectif, est un mode que nous dénonçons auprès de notre direction à toutes les instances où nous siégeons. Ce mode de fonctionnement crée des tensions et incompréhension dans les équipes, puisque les enjeux stratégiques et les indicateurs financiers ainsi que le modèle social sont différents.

l'essentiel du CSEE d'OBS SA - 21/09/2023 - 2

C'est d'autant plus inquiétant que beaucoup de collaborateurs sont concernés : Marketing, RH, Cloud (dans GDO) et Contact Center (dans GDO)

Les règles financières actuelles « d'utilisation » de ces salariés, mettent en difficulté la santé financière de ces activités et donc par effet ricochet les autres activités et directions au sein d'OBS SA.

En effet, nous avons constaté, et l'expertise a confirmé, que les directions qui ont gardé leur consistance et autonomie de décision comme OCWS, Business et Décision, Digital for business arrivent à tirer leur épingle du jeu.

Nous comprenons que la division SCE de l'UES Orange doive se réorganiser, mais nous nous opposons à ce que cela se fasse au

détriment de OBS SA dont le modèle économique et social est différent.

La CFE-CGC est donc opposée à la mise en œuvre de ce projet dans sa forme actuelle.

Pour autant, nous restons mobilisés et très attentifs concernant les modalités de mise en place du projet.

Nous appuyons fortement la demande de revoir ce projet et nous comptons sur vos remontées pour nous aider dans l'exercice de notre mandat.

### Élus

- Thibault Linte – Secrétaire
- Sami Benakki – Trésorier
- Christophe Lancrenon – Trésorier Adjoint et rapporteur de la commission économique
- Narimane Behar – Secrétaire du CSE central et Référente harcèlement sexuel et agissements sexistes
- Olivier Guyonnet – Rapporteur commission SSCT
- Benoit Girodet – Rapporteur commission ASC
- Yannick Sihalathavong – Rapporteur commission EFD et Référent harcèlement sexuel et agissements sexistes
- Jean Michel Ringard – Rapporteur commission Restauration
- Laurie Guenneugues – Présidente de la commission Logement
- Mickael Castanheiro
- Julien Civray
- Philippe Muller
- Anne Lascombes
- Eric Boileau

- Isabelle Bordeaux
- Sanae Boumlik
- David Vicente
- Caroline De Lambert
- Laura Duque Agudelo
- Nadine Favier
- Vicky Garnaud
- Souad Krim
- Tony Largeau
- Gwenaëlle Leprince
- Mickael Leroy
- Gabriel Manchon
- Matthieu Priam
- Maxime Lacroix
- Louane Menindes
- Caroline Ruesch
- Khady Thiam

### Représentante Syndicale

- Karine Parlier

Vos représentants  
CFE-CGC Orange



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](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)

