

EDITO

OBS reine d'une mondialisation décomplexée ! Mais pour combien de temps encore ?

Chez Orange comme chez OBS, les indicateurs financiers et le dividende ont pris le pas sur la stratégie industrielle et sociale. La faute à des actionnaires trop gourmands et un PDG sans vision ?

La nomination de M. Gervais PELLISSIER à la tête des Ressources Humaines du groupe Orange, renommées à l'occasion « People & Transformation », ne laissait aucune illusion sur les priorités du moment. Rappelons que M. Gervais PELLISSIER n'est autre que l'ancien Directeur Financier du groupe Orange !

Ces orientations se retrouvent dans «SCALE UP», le nouveau programme d'un milliard d'euros d'économies à fin 2023. La ligne « personnels et frais généraux » représentera près de la moitié des économies envisagées en «renforçant l'attrition naturelle », autrement dit, en réduisant les effectifs.

Chez OBS, nous connaissons bien les mécanismes de cette transformation. Alors que l'essentiel du chiffre d'affaires est fait avec des entreprises françaises et dans une moindre mesure avec des groupes européens, l'activité la plus rémunératrice (les réseaux) est massivement déplacée vers des plates-formes offshore, là où les coûts salariaux et sociaux sont moins importants, le dernier projet de délocalisation en date se situant à Madagascar.

Chez SCE, il n'y a pas d'embauches alors que les activités réseaux n'ont jamais été aussi fortes et que les départs en retraite s'accroissent. Qui peut croire que ce dépeçage massif des entités de SCE n'a pas de conséquences sur son fonctionnement ?

Il est communément admis qu'au-delà de 50% de l'activité sous-traitée, l'efficacité de l'organisation en place peut être remise en cause. En 2016, le niveau de sous-traitance (interne et externe) chez SCE atteignait 39%, et depuis le phénomène de délocalisation est allé en s'accroissant. A combien s'élève ce taux à ce jour ? La direction refuse obstinément de nous donner des chiffres.

Selon la direction, les activités à forte valeur ajoutée resteraient chez SCE, on pourrait donc tout découper dans l'entreprise et sous-traiter par morceau sans aucune conséquence ?

On retrouve là le mythe de l'entreprise sans usine cher à Serge TCHURUK, ex PDG d'Alcatel. Cette entreprise n'existe plus, par contre sa stratégie destructrice continue de circuler, il est vrai que M Helmut REISINGER est un ancien dirigeant d'Alcatel !

Il est plus que temps de recruter chez SCE en France pour garder la maîtrise de notre avenir.

Qui peut sérieusement croire qu'OBS pourrait se développer sur les nouveaux services si nous perdions la confiance de nos clients sur les activités réseaux ?



SOMMAIRE

Page 1

Edito : OBS reine d'une mondialisation décomplexée ! Mais pour combien de temps encore ?

Page 2

- Emploi à SCE : l'histoire d'une peau de chagrin
- DGC, la fin du modèle social ?
- La finance seule pilote aux manettes chez SCE

Page 3

- Notre inquiétude sur la délocalisation des emplois au sein de CSO
- Marketing et Solutions : la baisse d'effectif et l'externalisation des métiers se poursuivent en 2021
- La direction financière d'OBS : est-elle au service des salariés SCE ?

Page 4

- Quid de la formation à SCE, la CFDT s'inquiète
- Elections au Conseil d'Administration d'Orange

Emploi à SCE : l'histoire d'une peau de chagrin

La comparaison pour le périmètre SCE des effectifs du Bilan Social 2020 avec le Bilan Social 2010 en pro-forma est sans appel : une baisse de près de 1500 emplois en 10 ans !!!

La dynamique de réduction des coûts engagée avec le plan stratégique 2025 s'accélère alors même que notre secteur d'activité a été plutôt épargné par la crise sanitaire. Elle cible principalement la réduction de la masse salariale au niveau de l'entreprise en particulier sur les activités dites « Telcos ».

SUPPRESSION DES EFFECTIFS



Dans ce domaine, CSO est incontestablement le premier de la classe et se distingue depuis de nombreuses années avec seulement 1/3 de ses effectifs en France alors que près de 70% des revenus y sont réalisés.

Comparaison n'est pas raison certes, mais depuis la création du MSC Maurice il y a presque 10 ans, environ 1500 emplois y ont été créés alors que dans le même temps de nombreux emplois étaient détruits en France. Qu'à cela ne tienne, un nouveau MSC est lancé en 2021 sur l'île voisine de Madagascar !!!

Les autres entités ne sont pas en reste, sur les 1300 salariés d'OBS IT dans le monde, seuls 500 sont basés en France ! OBS IT recrute principalement en Inde, en Egypte et au Maroc alors que de nombreux jeunes diplômés en France, motivés et bien formés, pourraient rejoindre les équipes d'OBS IT.

DGC qui avait longtemps été épargnée, a décidé de rentrer dans le rang et d'emboîter le pas en commençant par délocaliser des activités de recouvrement, de facturation et d'administration des ventes toujours sur Maurice. L'annonce récente faite aux salariés de DGC de la nomination d'un nouveau responsable à la tête de DGC Océan Indien constitue peut-être les prémices de nouvelles annonces, sur Madagascar peut-être ?

La justification de cette stratégie par la direction est toujours la même et n'a pas changé d'un iota depuis des lustres. Ce sont les contraintes économiques imposées par nos clients lors des appels d'offres, la concurrence, les ruptures technologiques et surtout la nécessité de préserver nos marges qui semblent dicter les choix, très ancien monde, des dirigeants qui se sont succédés à la tête d'OBS.

Leur nouveau mantra : multiservice, digitalisation, modularisation et surtout et encore délocalisation.

DGC, la fin du modèle social ?

Depuis de nombreuses années la direction ne recrute plus en France à la Direction des Grands Clients (à l'exception de quelques métiers, comme celui d'ITC¹). De plus en plus de recrutements se font à l'île Maurice et, nouveauté, à Madagascar des fonctions métier ont été délocalisées en changeant certains intitulés de poste. Par exemple, les chargés de facturation deviennent des conseillers facturation. Un conseiller facturation peut-il remplacer un responsable facturation? Nous pouvons avoir la même interrogation pour les conseillers services (ASM² sans contrat de service). On complexifie ainsi les nouveaux métiers et l'organisation du travail.

Ces nouvelles ressources sont dans un premier temps pour les clients qui n'ont pas signé de contrat de gouvernance. Ces clients ont des ABM³ et ASM «Light» à Maurice.

Pourtant, les fiches de postes sont très similaires, hormis la rémunération car évidemment la véritable explication de cet offshoring est l'économie réalisée sur la masse salariale. Les salariés sont six fois moins payés dans l'Océan Indien, d'où l'accélération de la destruction de l'emploi à DGC en France. Demain ira-t-il de même pour les petites ventes en Back Office et les études Avant-Vente? On peut également s'interroger sur un éventuel basculement d'effectifs DGC dans une structure OBS SA, ou encore sur la RVC⁴ des BM⁵ DGC par exemple, au moment où la direction parle d'harmonisation avec celle des BM⁵ en filiale...



La CFDT demande :

- Que les départs en retraite ou en TPS soient remplacés par de nouvelles embauches en France et non à DGC Océan Indien
- Une meilleure reconnaissance des salariés en activité, pour compenser la surcharge de travail
- L'arrêt des externalisations des métiers ventes et back office

La finance seule pilote aux manettes chez SCE

Quel avenir pour les SG de SCE ?



Le professionnalisme et le dévouement de nos collègues des services généraux (SG), nous ont permis pendant les retours sur site et les confinements d'avoir un soutien logistique et humain à nos demandes. Quand nous questionnons la Direction sur le versement d'une prime exceptionnelle, et l'avenir de nos « premières lignes » qui travaillent aux SG, peu de réponses, voire aucune réponse quand nous abordons une vision à 3 ans sur les métiers, les activités, les sites. Plus troublant, vos militants CFDT constatent de plus en plus une organisation avec une sous-traitance en cascade. Nous recevons une fin de non-recevoir quand nous souhaitons vérifier les conditions de travail de tous nos intervenants externes qui travaillent dans nos locaux.

La CFDT propose une autre vision à savoir proposer à nos sous-traitants des SG qui le souhaitent un contrat Orange SA. Ceci aura pour avantage de maîtriser toute la chaîne des conditions de travail de ces salariés et de gagner des coûts en supprimant la sous-traitance en cascade.

Notre inquiétude sur la délocalisation des emplois au sein de CSO



Dans le cadre de sa politique de diminution des coûts OBS a choisi une gestion optimale des effectifs de CSO, 8700 salariés et 33% sont à SCE. La stratégie du « make or buy », jamais présentée, complexifie encore la lisibilité de notre organisation. En effet le « make » permet de réaliser nos activités en interne, mais surtout hors de France et le « buy » utilise les Centres de Services tels que : Altran, Proservia, Acticall, en France et bien d'autres ailleurs.

Depuis plus de 10 ans, pour diminuer les effectifs en France, la direction de CSO a mis en œuvre sa stratégie « d'internalisation » via notamment le transfert au MSC Maurice des activités « à faible valeur ajoutée » dans les domaines Transition et SAV.

Depuis 2 ans, des activités « à plus forte valeur ajoutée » comme Expertise (ESC) ou Support (DMPP) sont délocalisées hors de France.

L'ensemble des activités hors de notre territoire représente aujourd'hui 5900 emplois sur le périmètre CSO et le MSC Maurice a été renforcé via une extension à Madagascar.

Sur la période 2021-2025 à CSO, il est prévu de supprimer jusqu'à 600 emplois en France versus la création de 400 postes aux MSC Maurice et Madagascar.

Il reste que la direction d'OBS manque toujours de transparence sur l'évolution des emplois et les activités transférées à Maurice et Madagascar.

La CFDT affirme que d'autres choix préservant l'emploi en France sont possibles. La CFDT voit un intérêt à la réinternalisation des activités initialement confiées aux centres de services, à condition que ces emplois restent en France avec une juste répartition géographique sur le territoire national.

Par ailleurs, la CFDT revendique :

- Un réel accompagnement des salariés en France dans le cadre évolutions des métiers : RSC orchestrateur multi-services, SD WAN, Incident Manager...
- Le maintien des activités existantes sur les « petits sites » : Angers, Lanester, Orléans, Eysines, Grenoble, Lannion, Pessac...

Marketing et Solutions : la baisse d'effectif et l'externalisation des métiers se poursuivent en 2021

Le nouveau bilan social vient d'arriver et, comme pressenti, la baisse d'effectifs se poursuit en 2020 sur Marketing et Solutions. Le nombre de départs (70) représente pratiquement le double du nombre d'arrivées et ceci sans tenir compte des TPS. Les départs en retraite et les TPS ne sont pas systématiquement remplacés. Ce phénomène touche toutes les directions sur Marketing et Solutions.

Conséquence pour les salariés : une surcharge de travail et des conditions de travail qui se dégradent. Cette surcharge de travail n'est pas systématiquement récompensée, ni même parfois reconnue. Par ailleurs, certains métiers historiques de Marketing et Solutions, comme le marketing produit, sont de plus en plus externalisés dans les filiales.

La CFDT demande :

- Que les départs en retraite ou en TPS soient remplacés par des nouvelles embauches
- La reconnaissance systématique des salariés « restants » pour compenser la surcharge de travail
- L'arrêt des externalisations des métiers Marketing et Solutions

La direction financière d'OBS : est-elle au service des salariés SCE ?

Le plan d'économie « scale-up » poussé par la direction financière d'OBS permet de transformer un site entier en Flex-Desk (bureaux partagés). Les salariés SCE du site d'Arcueil sont déjà concernés. Demain, les autres sites SCE vont aussi être concernés par cette tendance qui pousse à la déshumanisation des espaces de travail. De plus, ce plan d'économie devient un parfait alibi aux délocalisations hors de France des métiers SCE. Les pays savamment choisis utilisent l'appât du dumping fiscal, social et environnemental. Le seul objectif de « scale-up » est le cours de l'action Orange. Hélas, nous avons déjà la réponse de la communauté financière. Malgré nos demandes, pas un mot sur les investissements que nous devrions faire pour garder nos clients SCE, pas un mot sur les synergies à faire en interne avec DEF, TGI, WIN,.... Nous déplorons que la seule stratégie d'OBS soit la réduction de coûts pilotée en central par la direction financière d'OBS !

La CFDT défend une autre vision pour un groupe comme Orange. Grâce aux efforts de tous les salariés, chaque année, notre groupe fait plusieurs milliards d'euros de bénéfices. Ces derniers doivent d'abord permettre aux salariés, notamment de SCE, d'avoir une reconnaissance financière plus importante, de remplacer tous les départs par des recrutements en France sous contrat Orange SA, et d'améliorer nos conditions de travail.



Quid de la formation à SCE, la CFDT s'inquiète

Les enjeux des compétences:

La pandémie de la Covid 19 a accéléré la transformation numérique des entreprises. L'introduction du Cloud, la virtualisation des réseaux, la Cyber-sécurité, l'intelligence artificielle, et la valorisation des données vont profondément changer les compétences des salariés. Le marché du cloud pourrait doubler dans les 3 ans à venir comme cela a déjà été le cas les 3 dernières années.



La frontière entre les métiers numériques et les métiers des réseaux tend à disparaître. Il devient donc urgent d'élargir les compétences des salariés qui le souhaitent vers des métiers émergents ou nouveaux rôles à forte valeur ajoutée comme RSC Multi-Services Orchestrateur, Digital Coach, Customer Operations Director ou encore Software and API Developer.

Cela devrait permettre à ces salariés de pouvoir élargir leurs parcours professionnels, de se projeter sur de nouveaux métiers ou évoluer vers de nouveaux rôles grâce à des formations adaptées.

Quels risques devons-nous écarter ?

- Que la montée en compétence sur des postes bien plus riches et structurants ne soit pas reconnue ni valorisée
- Que, devant l'enjeu et la complexité, certains d'entre nous se sentent perdus et pas en capacité d'y aller ou pas envie d'y aller
- Que dans l'élargissement de notre périmètre d'action, nous perdions nos expertises
- Que les formations nécessaires ne soient pas bien ciblées et cadencées
- Que la charge de travail actuelle empêche les salariés de se former

C'est pourquoi la CFDT revendique :

- **Davantage de clarté sur la mise en visibilité de ces nouveaux métiers ou nouveaux rôles ; quels seront-ils ? Où seront-ils proposés, sur quels territoires ?**
- **Plus de précisions sur la reconnaissance de ces montées en compétences, positionnement entre nouveaux et anciens métiers, positionnement des nouveaux rôles, sur quels métiers ? Refonte des fiches métiers, niveau ARCQ, promotions.**
- **Des plans de formations proposés chaque année par métier concerné pour guider les managers dans la montée en compétence progressive de leurs collaborateurs et pour bien prévoir l'intégration des formations et leur cadencement dans leurs charges d'activité déjà existantes et denses.**
- **Des formations adaptées au profil des salariés, voire des formations sur mesure ou encore des cursus longs et diplômants.**

Elections au Conseil d'Administration d'Orange

En novembre prochain, en tant que salariés, vous élirez les administrateurs vous représentant au Conseil d'Administration d'Orange.

Le CA d'Orange se compose du PDG et de 14 administrateurs. L'élection de novembre permettra d'élire les 3 membres qui représentent le personnel.

La CFDT présentera 3 binômes motivés et compétents, qui prendront toute leur place dans les débats et interviendront tant sur les **réalités du quotidien des salariés que sur les questions plus larges de stratégie et d'avenir de l'entreprise.**

Toutes les décisions concernant l'emploi, les salaires, les offres d'actionnariat réservées aux salariés...sont soumises à une validation du CA.

LE PDG
+
10 MEMBRES « EXTERNES »
<i>dont 2 représentants de l'État et 1 du FSI</i>
+
1 REPRÉSENTANT DES SALARIÉS ACTIONNAIRES
+
3 REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Avoir des élus CFDT dans cette instance garantira la présence de personnes responsables pour la défense de l'emploi, de la Qualité de Vie au Travail, de la RSE et de l'équilibre des rémunérations, qui sont des points portés depuis toujours par la CFDT.

Définition Acronymes

- 1: Ingénieur Technico Commercial
- 2: Account Service Manager
- 3 :Account Billing Manager
- 4: Rémunération Variable Commerciale
- 5: Business Manager

COMITE EDITORIAL

Le collectif CFDT SCE

Pour nous contacter et vous inscrire pour recevoir nos infos (Revue de presse, News du CSE,...) :
cfdt.sce@orange.com

Notre site :
<https://orange.cfdt.app/page-sce>

