



COMMUNICATION
CONSEIL CULTURE

DECRYPT' OBS

Le journal des salariés
d'Orange Business Services **N° 01**

1^{er} trimestre 2016

ÉDITO

Ce premier numéro de « **DECRYPT' OBS** » est né de la volonté des militants **CFDT** d'étendre leur réflexion déjà engagée sur l'actualité et les évolutions de la myriade de services et de sociétés qui constituent Orange Business Services et de communiquer avec les personnels de ce secteur d'activité.

La **CFDT** est présente tant dans les services de la « maison mère » (SCE) que dans des filiales d'OBS et organise régulièrement des réunions avec ses représentants et délégués syndicaux. Cela lui permet d'avoir une vision globale de ce qui se trame dans les différentes entités d'OBS et de construire des plateformes revendicatives cohérentes pour les personnels d'OBS quelques soient leurs services, leurs statuts ou domaines d'activités...

L'équipe **CFDT** de rédaction de « **DECRYPT' OBS** » vous en souhaite bonne lecture et vous donne rendez-vous à un prochain numéro.

Les militants **CFDT** de votre service, de votre entité restent à votre disposition pour tout complément d'information ou d'explication.

f3c-cfdt.fr

PRÉSENCE CFDT À L'INTERSYNDICALE D'OBS

BILAN ET PERSPECTIVES PAR LA DIRECTION D'OBS

Plusieurs chantiers en 2015 avec ±100 personnes concernées à la Direction Grands Clients (DGC) et un projet présenté aux IRP en 2016 pour se projeter sur les 3 prochaines années... Détection des services, défense de la valeur des réseaux et élargissement du portfolio chez les clients... 2014/2015 : +20% d'augmentation dans le « pipe » mais attention au renouvellement de contrats notamment sur la data... Réflexions sur les rôles et missions des acteurs de la vente à DGC pour être plus efficace face au client... Analyser notre segmentation et adapter notre modèle de vente pour nos 200 grands clients.

T. Bonhomme considère le contexte d'activités plutôt favorable sur les plans commercial et financier, 2016 pouvant-être plus « classique » avec un retour plus fort des concurrents (SFR/Numéricable). Les choix stratégiques sont confortés par le marché, nos clients et nos compétiteurs même si des adaptations sont à faire. À l'international, après de bons résultats les difficultés sont réelles pour compenser la perte de gros clients.

DÉLÉGATION CFDT UNIE ET PORTEUSE DES RÉALITÉS D'OBS

La **CFDT** avait mandaté ses délégués syndicaux de SCE, NRS, Equant et OCB. Ils ont pu intervenir dans un même souci d'amélioration du dialogue social et de défense de l'intérêt collectif de leurs collègues malgré la diversité de leurs réalités, de leurs statuts et des spécificités de leurs entités de travail.

TOUR D'HORIZON DES SERVICES

- Au sein de CSO France, le climat social a permis un accord signé de compensation des interventions clients en heures non ouvrables. La **CFDT** veut son extension aux autres entités de SCE... Avec la transformation d'OGSB, la **CFDT** déplore le refus de négocier un accord d'accompagnement des salariés et une Gestion Prévisionnelle Emploi Compétence aux bornes d'OGSB, le refus d'envisager OCD hors de l'évolution d'OGSB et la généralisation du mode projet (value team) sans négociation... Pour la **CFDT**, les gains de productivité sur la connectivité que la direction orchestre (ex. équipes de SCOF à migrer en filiales) accroissent la charge de travail et le stress d'ou plusieurs alertes en CHSCT...
- Côté NRS, la virtualisation des Unités d'Affaires Stratégiques (SBU) inquiète la **CFDT** avec problèmes d'accès aux outils SI et complexité accrue (plus de 250 outils à OAB)... Le brassage des équipes provoque : reporting trop importants, retards, incompréhensions, perte de rentabilité et d'agilité des filiales (lourdeur d'Orange ?)... Les Instances Représentatives du personnel (IRP) et le dialogue social sont dans l'impasse... Le personnel se sent plus SBU que NRS et se perd entre la gestion des RH et les structures juridiques ou d'entreprises...
- D'Equant, la **CFDT** fait ressortir les -30% de facturation exigés sur l'IT en 1ère préoccupation (managers compris) et en espère un dialogue ouvert à la réinternalisation si efficacité et moindre coût sont avérés... La **CFDT** alerte sur le risque de perte d'expertise par tout « administratif » demandé aux experts les plus anciens... La **CFDT** demande de reconsidérer la suppression des 31

postes d'experts internationaux prévue à la mise en place d'OINIS, ce pourrait être une très mauvaise économie... Equant se sclérose, son personnel stresse et se démotive... La mobilité demeure compliquée et insuffisante...

- À OCB, le climat social est à préserver malgré la complexité des structures et des outils (source de stress) dont la logique peut interpeler... La **CFDT** alerte sur les objectifs très ambitieux (Direction Entreprises France) et demande un traitement rapide du problème des heures supplémentaires et des astreintes...

VU PAR LA DIRECTION D'OBS

Delivery vise 3 objectifs : unifier le pilotage client, clarifier les processus, des projets plus transformationnels (Salto, Istres...)... **Le dialogue social** local dans les entités, c'est plus efficace... les rencontres avec les partenaires sociaux sont à développer sur tous les périmètres... **La communication** reste à améliorer pour contrer doute ou inquiétude du personnel... **À NRS**, les activités croissent, la matrice NRS et SBU donne du sens... les effectifs augmentent... Les outils sont pensés globalement... **Le « modèle UES »** perdurera si les embauches continuent car le modèle « Syntec amélioré » fonctionne et reste la cible... aux bornes d'OBS ? sur un modèle à inventer ?... **Le mode « alliance »** (possibilité pour un manager d'une entité juridique de gérer des équipes d'entités juridiques différentes) n'est pas satisfaisant et ne fonctionne pas... **L'harmonisation des statuts des salariés** ne serait envisageable qu'après une bonne installation des OCB, OCD, OAB...



Pour tout le collectif CFDT, une harmonisation sociale et qualitative s'impose dans OBS ! La convention CCNT pour tout le personnel améliorerait la mobilité des salariés depuis et vers NRS...

OBS IT

TRANSFORMATION RISQUÉE SANS CORRECTIF DES ERREURS PASSÉES

Après les vives réactions du personnel et les multiples actions de la **CFDT** (alertes des Syndicats locaux et de la Fédération avec possibilité d'interpeller des responsables politiques), Equant a proposé une réunion intersyndicale avec D. Duriez et D. Viret-Lange.

Lors de cette réunion, la **CFDT** a alerté la direction sur les effets de son injonction aux sociétés de service de réduire leur facture de 30% à volume de prestations égal qui les conduira forcément à délocaliser les activités. S'en suivra une nouvelle perte d'expertise et d'efficacité pour les équipes internes et OBS. L'économie apparente ainsi réalisée risque d'entraîner un surcoût dû à l'empilement des couches et une diminution de notre capacité à délivrer ce qui est demandé.

LES OEILLÈRES DE LA DIRECTION GÉNÈRENT DES DIFFICULTÉS

- Alors qu'OBS veut s'imposer sur le marché des services, elle sous-traite la quasi-totalité des réalisations à ses compétiteurs directs.
- Par ses recours à une sous-traitance importante, la direction a négligé de former les équipes internes aux dernières technologies IT. Dans de nombreux projets, OBS IT ne peut plus demander aux sous-traitants de s'aligner sur le « best of breed » (meilleur de sa catégorie) auquel on pourrait s'attendre, sans parler d'innovation bien sûr !!
- Les bilans négatifs par les équipes après 10 ans de délocalisation.
- L'expertise historique et la conscience professionnelle des salariés permettent de compenser partiellement, au prix d'efforts conséquents et de stress supplémentaire, les difficultés générées par le turn-over lié aux activités externalisées/délocalisées.

LA CFDT ESTIME POSSIBLE LA RÉDUCTION DE LA FACTURE GLOBALE ET DU CASH OUT

Cette réduction pourrait se faire en :

- Repensant les méthodologies de travail,
- Réduisant le nombre de couches entre le donneur d'ordre et le réalisateur,
- Ré-internalisant l'expertise pour mieux piloter les fournisseurs, et envisager des évolutions innovantes en termes de service.

LES DEMANDES CFDT À LA DIRECTION :

- Communiquer de façon transparente sur les réponses apportées par les 4 principaux fournisseurs pour réduire leurs coûts de prestation,
- Fournir les indicateurs qui permettent de vérifier l'atteinte des objectifs,
- Ré-internaliser les compétences pour mieux maîtriser les projets et les choix techniques souvent stratégiques.



C'est uniquement en conservant dans l'entreprise les compétences fonctionnelles et techniques que les salariés exerceront leurs rôles d'experts, d'évaluateurs des solutions et des coûts associés permettant à OBS d'atteindre ses objectifs !

IP HNO

UNE « NÉGO » MENÉE À BIEN, ENFIN !...

La **CFDT**, mobilisée et motrice a négocié et signé l'accord de la nouvelle organisation des Interventions Programmées en Horaires Non Ouvrables (IP HNO). Depuis, le personnel des services transition de l'USCIME et du MSC France de Bagnolet, Cesson, Lyon et Toulouse bénéficie d'une amplitude harmonisée d'ouverture des services de 8h à 18h (fin du 8h-19h). Au-delà, toute action est traitée en IP HNO et génère, en plus des heures supplémentaires légales, une prime de 126€ pour la semaine sur 3 semaines maximum de contraintes par an, sauf accord stipulé du salarié.

Pour les travaux de 18h à 20h, un planning est établi sur 3 mois glissants avec 2 techniciens par semaine (1^{er} du lundi au jeudi, 2nd du mardi au vendredi). Après 20h, toute intervention est une « prestation à l'acte » et compensée par prime, en sus des heures supplémentaires (50€ par intervention du lundi au vendredi, 63€ par intervention les samedis, dimanches, fériés et nuits suivantes).

Au préalable, il y a entretien entre le salarié susceptible d'IP HNO et son manager pour tenir compte des contraintes ou difficultés personnelles ou professionnelles. Enfin, chaque intervenant dispose de moyens informatiques adaptés à ces interventions qui sont possibles en télétravail.



Le personnel avait pu s'exprimer librement lors de nos réunions d'informations syndicales et ces échanges ont permis à la CFDT d'obtenir pour les salariés concernés l'amélioration de l'organisation des IP HNO comme des primes de compensation.

Network Related Services

RESTRUCTURATIONS AU PROGRAMME ...

NRS est constituée d'une kyrielle de sociétés en France bien sûr mais aussi à l'étranger (Inde, Asie, Taiwan,...). En 2015, cette nébuleuse regroupait en son sein :

- des filiales dans une Unité Économique et Sociale (UES) avec un environnement social commun : **OAB** (± 1770 salariés), **FIME** (± 160 sal.), **OBIANE** (±530 sal.), **Orange Consulting** (±170 sal.) et **NRS Holding** (±80 sal.),
- des sociétés récemment achetées ou créées et hors UES : **ATHEOS** devenue **Orange Cyber Défense** (OCD), **INOVENALTENOR** et **OCEAN**

(spécialiste du Fleet management ± 80 sal.) ; **Orange Cloud for Business** (créé en 2013, ± 120 sal.)

- d'autres sociétés plus anciennes dans le groupe et toujours en attente d'intégration dans l'UES : **NEOCLES, TELEFACT**.

Depuis janvier 2007, NRS évolue sans cesse pour devenir la « grande » entreprise de main d'œuvre au sein d'OBS mais sous convention collective SYNTEC.

En 2016, les périmètres changent encore :

- OCD (± 130 sal.) intègre les équipes « sécurité » d'OBIANE (± 150 sal.), d'Orange Consulting (± 70 sal.) et autres G2S (± 20 sal.)
- OCEAN intègre l'équipe ex DMI d'OAB
- OBIANE perd son activité sécurité et en contrepartie récupère la société EGT (filiale Orange depuis 1974, implantée sur le marché Vidéo, ± 80 sal.) et devient **OCWS**.
- **CLOUDWATT** participe à l'évolution de l'unité d'affaire OCB

Courant 2016, l'UES NRS sera constituée :

- des sociétés historiques, OAB, FIME, NRS holding, OBIANE recomposée devenant OCWS et Orange Consulting
- d'OCD depuis le 1^{er}/01/2016
- et d'OCEAN au cours du 1^{er} semestre 2016



NRS ET SBU

COMMENT LE MODE ALLIANCE NE FONCTIONNE PAS...

Pour simplifier le fonctionnement et la compréhension d'une architecture déjà complexe, nombre d'activités au sein de NRS sont regroupées en Unités d'Affaires Stratégiques (SBU) souvent avec le même nom que les entités juridiques. Ainsi la SBU OAB intègre les activités d'OAB.Sas et de nombreuses équipes SCE, Equant,... La SBU OCB (Cloud for Business) peut donc prétendre à qui veut (particulièrement au personnel migrant dans OCFB) disposer d'un effectif de plus de 1 200 salariés alors que l'effectif d'OCFB.Sas ne représente réellement que 10% de cet effectif.

Le fonctionnement des SBU, via le « trop connu » mode alliance, montre parfois son efficacité mais plutôt ses lourdeurs et entraîne trop souvent exaspérations et rancœurs (+de 200 outils référencés de gestion à OAB). Ceci génère, notamment dans les équipes dites mixtes (NRS/Orange SA), des difficultés de reporting, de mesure des coûts, des incapacités d'accès aux informations nécessaires au travail de chacun, des insatisfactions, des remises en cause des choix : tout simplement la possibilité de travailler « ensemble » !

Évidemment le travail avec des équipes venant de sociétés aux pratiques différentes est généralement long à s'établir. Ici, les historiques vont perdurer par les décalages très importants de statuts, de droits sociaux (congés, revenus, évolutions de carrière...) mais aussi les différences de méthodes, d'outils, d'objectifs... Au final ? Des salariés différents dont certains y voient une perspective d'amélioration de leur statut, d'autres un risque de détérioration de leurs droits mais pour beaucoup une réelle exaspération entraînant une profonde démotivation...

Sans harmonisation des méthodes de travail et des droits sociaux, rien de bon ne pourra avancer pour les salariés ! Pour la CFDT, l'ambition affichée de ces SBU n'est pas forcément à condamner, mais impose à tous les niveaux (dirigeants, managers, managés, OS) un dialogue social de réelle qualité et de s'ouvrir vraiment à la négociation.

f3c-cfdt.fr

CFDT
Communication Conseil Culture
47 - 49 avenue Simon Bolivar
75950 PARIS Cedex19
01 5641 5400 / f3c@f3c.cfdt.fr

On a tous une
bonne raison de
Rejoindre la CFDT !



adhésion en ligne <http://f3c-cfdt.fr/jadhere>