



Si « Orange est là », CTIO est là-bas

Orientations de CTIO sur la base de la stratégie Lead The Future : un grand chantier délocalisé.

Le patron de CTIO, Hriday Ravindranath, est venu présenter devant le CSEE les ambitions et la stratégie de son département pour les quatre ans à venir.

Selon la direction, un vaste chantier attend nos collègues de CTIO : la refonte de notre Système d'Information (SI) pour le rendre plus « digital », plus simple et plus modulable que l'actuel.



Le plan de la direction de CTIO a pour ambition de :

- Construire une nouvelle architecture IT (*Evolution Platform*), en migrant massivement les données et leur traitement vers le cloud, pour certaines données vers le cloud public, et en intégrant l'IA à grande échelle.
- Réduire de moitié le portefeuille de CTIO en 2024, avec pour objectif de passer 60% de notre SI sur *Evolution Platform* d'ici 2026 et 100% d'ici 2028.
- Faire évoluer le modèle opérationnel et les compétences des salariés de CTIO en adoptant une position de partenaire avec les entités business et en renforçant la capacité de piloter les partenaires hors de France.

Les élus CFDT ont interrogé la direction sur les risques et les insuffisances dans la mise en œuvre de ce plan.

- **Sous-effectif** : Les départs à la suite du Plan de Départs Volontaires (PDV) et autres dispositifs (TPS) vont laisser les équipes en sous-effectif, compromettant leurs conditions de travail.
- **Évolution drastique des compétences** : En passant d'une position de réalisation à une position de supervision de sous-traitants délocalisés, tout en adoptant un mode de travail « AGILE », les salariés de CTIO vont devoir modifier leurs compétences et leur méthode de travail de manière radicale.
- **Collaboration complexe** : La collaboration avec les sous-traitants délocalisés a montré des limites par le passé, rendant cette approche risquée.

- **Souveraineté et localisation des compétences** : ce plan met à risque la capacité à travailler de bout en bout sur notre SI au sein des équipes en France.
- **Engagement RSE insuffisant** : Les réponses apportées sur les ambitions RSE, notamment l'éco-conception, sont insatisfaisantes.
- **Moyens financiers** : Ces ambitions coûtent cher, le budget associé n'était pas convaincant.

La direction se veut rassurante et souhaite accompagner les salariés de CTIO par la montée en compétence. **La CFDT reconnaît certes la volonté d'accompagnement exprimée par la direction mais qui ne réponds que très partiellement aux inquiétudes exprimées ci-dessus, et ne tient pas compte des difficultés rencontrées par les salariés face aux nombreuses transformations en cours.**

Si « Orange est là », GDO est là-haut

Orientations de GDO sur la base de la stratégie Lead The Future : de grands chambardements, mais sans plan d'action clair.

Après CTIO, ce fut le tour de la patronne de GDO, Wassila Zitoune Dumontet, de présenter devant le CSEE les enjeux et ambitions de son département.

La présentation au CSE a offert une vue très haut niveau du plan de la direction, et de ce fait a manqué de détails et de précisions.



Les enjeux de la direction de GDO consistent à :

- **Simplifier la complexité** du delivery pour assurer des parcours client optimaux.
- **Créer la nouvelle entité Customer Journey Factory**, qui travaillera en collaboration avec d'autres entités comme Marketing et CTIO, ces départements étant eux-mêmes en pleine transformation (rationalisation des offres, pruning, mise en place de portefeuilles, étude d'un nouvel outillage).
- **Mettre en place la méthode SAFE à l'échelle** de l'entreprise pour coordonner ces transformations.

Les élus CFDT ont exprimé à la direction leurs préoccupations concernant les faiblesses et les risques liés à la mise en œuvre de ce plan.

- **Manque de détails malgré la complexité** : La présentation manquait de précisions sur la mise en œuvre, les moyens financiers alloués et les arbitrages nécessaires. C'est ainsi que se coordonner avec de multiples entités elles-mêmes en transformation semble très complexe.
- Ces orientations ne semblaient d'ailleurs pas en cohérence avec les situations concrètes vécues par les collègues et que les élus CFDT ont remontées au cours du CSE.
- **Satisfaction client en baisse et objectifs ambitieux** : Le NPS (*Net Promoter Score*) est en baisse (27 en 2022, 26 en 2023). La direction refuse de faire un lien avec les départs non remplacés (TPS et pré-PDV) ou les transferts d'activité.

- L'ambition de porter le NPS à 37 d'ici 2025 paraît déconnectée de la réalité actuelle, surtout sans un plan détaillé et des moyens clairement définis.
- **Des décisions dictées d'en haut** : les orientations semblent imposées aux salariés et aux managers sans prise en compte des réalités du terrain opérationnel. Cela crée un décalage entre les décisions stratégiques et la réalité du travail quotidien dans les équipes.
- **Recrutements et localisation des postes** : La direction mise sur des recrutements de soutien métiers à Maurice et Madagascar avec un changement de politique locale pour inciter les collègues à rester plus longtemps sur un poste, augmentant la concurrence des recrutements d'un pays à l'autre.

La CFDT demande à la direction de GDO de garantir des conditions de travail acceptables malgré les départs et de fournir des détails précis sur la mise en œuvre des transformations. Nous demandons aussi un plan réaliste pour améliorer la satisfaction client et valoriser les compétences des salariés, afin qu'ils puissent s'adapter aux nouvelles exigences et contribuer pleinement à la stratégie.

Analyse des comptes du CSE de SCE

Des comptes sincères, mais des choix contestables.

Le bureau du CSE a récemment présenté les comptes pour l'exercice allant du 1er janvier au 31 décembre 2023. Cette présentation incluait un vote pour déterminer la sincérité des comptes du CSE. Les élus CFDT en reconnaissent la sincérité, en effet, ils sont supervisés par un comptable et audités par un commissaire aux comptes.

Mais au-delà de la sincérité des comptes, les élus CFDT ont exprimé leurs désaccords sur l'utilisation des fonds.



Les caisses sont pleines avec **une réserve dépassant les 9 millions d'euros**, soit 1500 euros par salarié. C'est évidemment une bonne chose d'avoir des réserves, mais ce montant excède la subvention annuelle allouée par la direction pour les Activités Sociales et Culturelles (ASC) qui est de 7,5 millions d'euros (le montant étant presque identique pour la subvention restauration).

Les élus CFDT plaident en faveur d'**une distribution plus régulière des fonds** versés par l'entreprise via le CSE aux salariés de SCE tout en conservant un fonds de roulement adéquat. Cette approche vise à éviter des versements plus importants juste avant des élections, prévenant ainsi toute forme d'électoratisme.

Les élus CFDT ont également exprimé leur désaccord sur la poursuite de l'achat de l'application MaViePro censée rapprocher depuis trois ans les salariés des élus du CSE via leur téléphone. Cette application a été jugée par les élus CFDT inefficace et non bénéfique pour les salariés. Elle a coûté 39 000 euros rien qu'en 2023.

Les élus CFDT ont ensuite réitéré leur demande d'adhésion à la restauration mutualisée du groupe, **qui permettrait l'accès aux restaurants les jours de présence sur site, et la**

distribution de titres restaurant en fonction du nombre de jours de télétravail. Même si des restaurants gérés selon ce modèle au sein du groupe ont fermé au cours des dernières années, ces décisions étaient dues à des fermetures de sites Orange ou à l'intégration à un restaurant inter-entreprises de proximité. En aucun cas, la restauration mutualisée n'a laissé des sites de plus de 1500 salariés sans solution viable.

Les élus CFDT ont critiqué la politique de gestion de la restauration dans notre périmètre qui privilégie l'utilisation du 100% titre restaurant. Bien que **cette approche** donne l'impression aux salariés d'une augmentation du pouvoir d'achat, elle **se révèle pour chacun plus coûteuse comparée à un service de restauration en entreprise de proximité.**

Il est à noter que l'ouverture du restaurant de Stadium en mai 2023 a généré 825 000 euros de déficit (page 14 du rapport des comptes annuels) sur l'année. De ce fait, le CSE a décidé la fermeture du restaurant fin octobre 2024. Les impacts financiers de la fermeture pourraient représenter une perte financière d'environ 270 000 € pour les comptes du CSE en 2024, en attendant une évaluation précise de l'impact exact (page 15).

La CFDT reste engagée à défendre les intérêts des salariés et à promouvoir une gestion transparente des ressources du CSE. Nous continuerons à travailler pour assurer une distribution équitable des fonds, une utilisation efficace de ses outils avec une politique de restauration qui répond aux besoins des salariés tout en maintenant la viabilité financière du CSE.

Nouvelle RVC, la direction passe en force

La direction souhaite faire évoluer de façon radicale la RVC (Rémunération Variable Commerciale).

Un article présentait ce sujet dans [la news du CSE précédent](#).

Les arguments donnés par les élus CFDT auraient pourtant justifié de prendre un semestre de plus pour sécuriser le passage à cette nouvelle RVC:

- l'outil SAMI nécessaire à sa mise en œuvre est encore en rodage,
- certains KPI ne sont que peu influençables par l'action des commerciaux,
- il est difficile de fixer des objectifs pertinents sur les orders.



Les élus CFDT ont donc exprimé leur désaccord du fait de la précipitation du projet de modification du calcul de la rémunération variable en votant contre. Un tel changement, validé par le passage en CSE fin juin avec une mise en place dès début juillet, ne laisse aucun délai d'adaptation aux salariés. **Pour la CFDT, il est inacceptable d'imposer du jour au lendemain une telle modification qui affecte les méthodes de travail.**

Rapport d'expertise suite au suicide d'un collègue

Tout en gardant confidentiels les éléments individuels, il nous paraît important de partager quelques informations.

Le deuxième suicide en un an à SCE a mis en lumière la forte solidarité de l'équipe touchée ainsi que l'implication du management local et des RH. Dans le contexte stressant des suppressions de postes et de transformation à SCE, les élus CFDT, avec l'ensemble des élus, ont demandé une expertise effectuée par un cabinet externe. L'approche adoptée par ce cabinet est expliquée dans [l'article du CSE de mai](#).



Lors de la restitution de l'expertise, la direction a reconnu la nécessité d'établir une procédure plus claire pour gérer de tels événements, tout en précisant qu'il est nécessaire d'évaluer chaque situation au cas par cas. Elle s'est également engagée à réfléchir sur la manière d'accompagner au mieux les équipes HNO, à laquelle appartenait notre collègue.

Concernant la prévention des risques psychosociaux (RPS), la direction a expliqué que de nombreux indicateurs sont suivis pour chaque équipe, tels que l'absentéisme, des enquêtes de satisfaction salariés, les remontées de la médecine du travail, et les arrêts de travail. Les élus CFDT ont souligné que, bien que ces indicateurs puissent ne pas sembler critiques pris individuellement, leur accumulation peut révéler un besoin d'accompagnement. La direction a répondu que ces indicateurs ne sont pas croisés et qu'elle ne prévoit pas de le faire.

Au cours de la discussion, les élus CFDT ont porté les demandes suivantes

- Adopter une approche proactive pour identifier les équipes en tension et leur fournir un soutien ciblé.
- Créer une équipe ad hoc composée de personnes formées à la gestion post-suicide pour soutenir les équipes concernées.
- Mettre en place un accompagnement spécifique pour les salariés en télétravail de nuit, une pratique largement appréciée mais pas sans risque d'isolement.
- Renforcer la politique de prévention en formant les salariés et les managers sur les RPS et à la détection des « signaux faibles ».
- Engager la procédure de reconnaissance du suicide de notre collègue comme un accident du travail.

La direction refuse la plupart de nos demandes. Est-ce par peur d'aborder de front le sujet du suicide, ou de découvrir un tissu social abîmé par des transformations continues ?

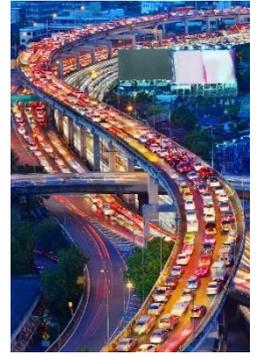
Pour la CFDT, la santé des salariés est une priorité non négociable d'autant plus essentielle dans les périodes où le contexte de l'entreprise accroît considérablement le stress, les inquiétudes quant à l'avenir, les risques psychosociaux.

Déménagement de Blagnac vers Balma Tolosa

Déménager 187 salariés de SCE de l'ouest vers l'est de l'agglomération toulousaine n'aurait que des avantages. Ce n'est pas l'avis de nos collègues.

Pour la direction, les avantages de ce déménagement sont :

- Le bâtiment de Balma est de bonne qualité, classé premier campus d'Orange en termes de qualité sur site.
- Ce déménagement ne génère qu'une augmentation du temps de trajet de deux minutes en moyenne. Cette évaluation est en contradiction très forte avec la réalité quotidienne des salariés.
- Ce projet permettra de trouver des synergies avec les équipes de DEF déjà localisées à Balma. Les salariés de SCE savent pourtant travailler à distance avec nos collègues de Maurice ou Madagascar sans aucun problème.



La direction concède qu'il existe quelques problèmes de transport pour rejoindre Balma. Pour y répondre, elle propose un espace de « coworking » dans le bâtiment Aéro Pole, situé en face de l'actuel site de Blagnac. Toutefois, son aménagement reste à définir et ce site ne sera disponible que pendant trois ans.

Pour les élus CFDT, ce projet fera peu d'heureux et beaucoup de déçus. Nous avons souligné de nombreuses et lourdes conséquences pour nos collègues toulousains.

La conséquence la plus lourde est l'augmentation du temps de trajet très important pour la majorité des salariés, avec des conséquences majeures sur l'équilibre entre la vie professionnelle et personnelle. En effet, de nombreux collègues habitent à l'ouest de Toulouse et devront prendre la rocade saturée matin et soir.

Ensuite, il est regrettable à ce stade du projet de ne pas avoir une vision claire des espaces et des environnements de travail, ni d'analyse à leur adaptation aux métiers de SCE.

Les élus CFDT ont ensuite pointé deux éléments gênants :

- Les salariés n'auront pas plus accès à la cantine à Balma qu'à Blagnac actuellement. Seules les kitchenettes existantes seront à leur disposition, la direction n'envisageant pas de nouveaux espaces, de réfrigérateurs et de micro-ondes.
- Le parking est dimensionné pour 770 places pour environ 1700 salariés, et notre arrivée va densifier encore plus le parking. La CFDT conseille d'arriver avant 8h pour pouvoir se garer tranquillement.

La CFDT a demandé l'abandon de ce projet pour étudier d'autres solutions à l'ouest de Toulouse, mais la direction a refusé. Nous avons ensuite demandé l'ouverture de négociations spécifiques à notre entité SCE afin d'accompagner les salariés impactés et obtenir des mesures minimisant les perturbations, mais la direction a également refusé.

Pour conclure, la CFDT dénonce un projet inutile qui fait porter sur les salariés un risque majeur de dégradation de leur qualité de vie personnelle et professionnelle.

Un avis à donner sur cet article ? [Contactez-nous.](#)

La CFDT, 1er syndicat des cadres et 1er syndicat en France

#PartoutPourTous

Qui est le mieux placé pour défendre les collègues ?

C'est vous !

C'est le moment de rejoindre la CFDT !
[Contactez-nous, ensemble, on est plus fort.](#)

Tous les élus CFDT restent mobilisés pour vous défendre !! N'hésitez pas à motiver vos collègues à s'abonner à nos publications. Vous pouvez aussi nous contacter à l'adresse cfdt.sce@orange.com, nous répondrons toujours à vos sollicitations.

Les illustrations de Wingz et CHEREAU ont été acquises par la CFDT. Les autres sont libres de droits.