



Évolution d'Orange Business : dans le brouillard

Des ambitions élevées pour un bilan flou.

Lors du CSE de décembre, la direction nous a présenté son bilan de la réorganisation d'Orange Business lancée en septembre 2022. Cet exercice aurait dû permettre de mesurer concrètement les résultats des transformations dites TOM1, mises en œuvre en janvier 2023, et TOM2, en avril 2024, au même moment où débutait le PDV. Au lieu de cela, nous avons assisté à une succession de satisfecit sans données chiffrées ni vision claire pour l'avenir.

Offshoring : tout va bien, vraiment ?!...

La délocalisation en masse des activités à SCE est présentée comme un succès par la direction, qui balaie d'un revers de main les dysfonctionnements remontés par les salariés. C'est ainsi que la charge de travail supplémentaire liée à la formation des équipes offshore n'est même pas mesurée. Plus inquiétant encore, aucun indicateur précis ne permet d'évaluer l'impact réel de ces transferts sur la qualité de service rendu à nos clients.



La CFDT exige une vraie transparence sur cette stratégie d'offshoring qui semble uniquement guidée par des objectifs de réduction des coûts à SCE.

À Product & Marketing

Si la Direction met en avant son nouveau plan marketing à trois ans, elle reste muette sur les moyens pour le réaliser. Par exemple, l'IoT, présenté comme stratégique, voit sa nouvelle plateforme repoussée à 2026, et sans vision claire des bénéfices attendus.



Quant à l'arrêt massif de produits (pruning), aucune analyse d'impact sur le chiffre d'affaires n'a été présentée malgré nos demandes répétées.

La CFDT s'interroge : Orange met-elle vraiment en œuvre les moyens de ses ambitions sur les marchés d'avenir ? Pourquoi continuer à cacher les effets du pruning ?

À CTIO : NewCo à fond

CTIO s'est lancé dans un ambitieux projet de refonte IT sur 18 mois avec le projet NewCo. Si les premiers choix techniques semblent validés par les parties prenantes (Marketing, Zone France, Zone Internationale, GDO), impossible de savoir si le budget initial de 200 millions d'euros sera respecté.

La CFDT restera particulièrement vigilante sur ce projet stratégique qui n'embarque qu'une partie des offres d'Orange Business.

À Zone France, un bilan en trompe-l'œil

Les réorganisations de Zone France devaient simplifier son modèle opérationnel et réduire nos coûts. Pourtant, malgré les demandes répétées de la **CFDT**, aucun bilan chiffré n'a été présenté sur :

- L'impact réel des réorganisations sur les équipes
- Les gains de productivité annoncés
- Les résultats commerciaux par segment de marché
- L'efficacité des nouveaux processus mis en place



Nous avons également demandé le bilan de l'évolution des équipes avant-vente (PresSales & Technical Consultants). Un grand nombre de profils et d'activités différentes y ont été réunis. La direction avait affirmé sa volonté d'amener les salariés vers des compétences plus transverses.

La **CFDT** avait rappelé que ce type de projet nécessite un accompagnement fort en matière de formation et de montée en compétences. En effet, les vendeurs exigent une expertise pointue pour les soutenir. Cela peut engendrer des risques psychosociaux pour les équipes avant-vente qui se retrouvent dans de nouveaux domaines où elles doivent rapidement évoluer dans leur expertise.

La CFDT exige un bilan complet et transparent de ces transformations, incluant les aspects humains et organisationnels.

La **CFDT** a aussi mis le focus sur la mise à l'échelle des innovations qui semble rester à l'état de test malgré des initiatives terrain positives, notamment avec des projets sur l'IA. **Comment expliquer ces difficultés ?**

À GDO : Une transformation et des questions

Selon la direction le rapprochement des équipes travaillant dans les domaines Telco et Cloud devait créer des synergies et améliorer le parcours client. C'est ainsi que la création des équipes Global Platform and Services ou Global Customer Support devraient répondre à cette ambition.

Cependant, pour les élus **CFDT** la réalité terrain est plus complexe :

- Les pôles mutualisés sont organisationnels lourds.
- La charge de travail inquiète, avec des salariés qui remontent des difficultés.
- L'Operations Academy, censée accompagner cette transformation, reste floue dans ses objectifs et ses moyens.

La CFDT demande un bilan précis de la transformation de GDO et des actions concrètes pour soutenir les salariés dans cette transition.

Les demandes de la CFDT

Pour conclure, nous avons eu des intervenants pour chacune des directions qui ne voulaient parler que d'un bilan, mais sans partager de critères permettant d'apprécier si les objectifs des évolutions d'Orange Business ont été atteints.

Les élus **CFDT** demandent :

- L'arrêt des mobilités forcées.
- Une vraie transparence sur l'impact de l'offshoring.
- Des données chiffrées précises sur les résultats de la réorganisation.
- Un plan d'action concret pour l'accompagnement et la montée en compétences des salariés de SCE.
- Une vision stratégique claire au-delà des aspects financiers.
- Un suivi régulier des transformations en cours.

Vos élus CFDT resteront mobilisés pour défendre vos intérêts et obtenir les réponses que vous êtes en droit d'attendre.

PDV et mobilités forcées : Orange vire au rouge 🚩

Après le pseudo volontariat du PDV, place aux mobilités forcées !

La désignation des 47 personnes dont le poste est supprimé devrait se fonder sur des critères clairs, objectifs et non discriminants. Est-ce le cas quand plus de 80% de postes supprimés sont tenus par des femmes ?

La période du volontariat forcé du PDV à SCE, visant à supprimer 649 postes, s'est achevée fin septembre. En octobre, la direction a annoncé qu'il restait 47 postes à supprimer, entraînant des mobilités forcées pour les salariés concernés.

Critères de désignation des postes à supprimer

La direction s'engageait en octobre à ce que les critères de choix des postes à supprimer soient clairs et objectifs, basés sur des éléments liés à l'activité et aux besoins opérationnels. Cependant, lors de la description des personnes dont le poste est supprimé, les élus **CFDT** ont été estomaqués de constater que plus de **80 % des désignés en mobilité forcée étaient des femmes**, ce qui soulève des questions sur la neutralité et l'équité des critères appliqués.



De plus la description des personnels dont le poste est supprimé ne devait même pas être abordé. La direction souhaitait aborder uniquement la situation des volontaires au départ. Les élus **CFDT** ont cependant insisté pour aborder la situation des suppressions d'emplois, car ils estimaient que les critères de la direction ne sont pas suffisamment clairs et objectifs pour plusieurs raisons :

- **Manque de transparence** : Les critères exacts et la méthode de leur application n'ont pas été communiqués de manière suffisamment détaillée ce qui rend difficile l'évaluation de leur équité.
- **Absence de vérifiabilité** : Les indicateurs utilisés pour évaluer les critères ne sont pas toujours mesurables de manière objective et peuvent de ce fait être sujets à interprétation.
- **Discrimination indirecte** : Bien que l'âge et le sexe ne soient pas explicitement pris en compte, les résultats montrent une proportion disproportionnée de femmes et de seniors parmi les postes supprimés, ce qui suggère un biais indirect qui devait être corrigé.

Les revendications des élus CFDT sont :

- **Stopper les suppressions de postes** de ceux qui ne veulent pas être en mobilité contrainte, et arrêter l'échéance fatidique d'avril. Stopper les mises en missions forcées ou à dispositions pour les collègues qui resteront à SCE.
- **Communiquer des informations** sur les activités délocalisées, ainsi que les recrutements hors de France sur 3 ans et le turnover des salariés sur place. Les élus insistent sur la nécessité d'un suivi régulier et transparent du PDV, y compris pour les 47 postes restants à supprimer.
- **Arrêter la délocalisation massive** des activités à l'étranger qui supprime des postes en France, dévalorise nos métiers et dégrade les collectifs de travail.

La **CFDT** reste mobilisée pour défendre vos intérêts et obtenir les réponses que vous êtes en droit d'attendre. Si vous êtes concerné par ces mesures ou avez des questions, n'hésitez pas à contacter vos élus **CFDT** pour obtenir de l'aide et du soutien.

Stadium : un marathon de problèmes immobiliers

Le projet immobilier Stadium accumulent les problèmes avant le déménagement des salariés de SCE de Bagnole et de Cœur Défense !

Après analyse approfondie de ce projet immobilier majeur, vos élus **CFDT** ont émis un avis négatif. L'amélioration des conditions de travail ne semble pas en avoir été une priorité. Nos nombreuses alertes lors des CSE ont été confirmées par une visite sur le terrain, renforçant nos inquiétudes. Voici les principaux problèmes que nous avons identifiés.

Problèmes pendant les travaux

Les élus **CFDT** ne sont pas convaincus par la gestion des nuisances pendant les travaux sur les demi-étages de l'aile A :

- **Bruit et poussière** : Le confort des salariés au cours des travaux n'est garanti que par une séparation physique légère des zones de travaux.
- **Impact sur la climatisation/chauffage avec coupures répétées.**

Problème à la fin des travaux

Sur la base de la présentation, et vu l'arrivée des salariés des sites de Bagnole et de Cœur Défense, les élus **CFDT** ont soulevé les dégradations des conditions de travail suivantes :

- **Capacité maximale** : La capacité maximale du bâtiment et les moyens techniques pour s'assurer que cette capacité ne soit pas dépassée sont à revoir.
- **Densification excessive** : La densification excessive du projet et ses impacts sur tous les collègues vont rendre le cadre de travail insupportable.
- **Réduction des espaces de pause** : 400 mètres carrés d'espaces de convivialité doivent être supprimés, les moments de détente et d'échanges entre collègues seront un vague souvenir.
- **Accessibilité pour les personnes en situation de handicap** : Les ascenseurs ne sont pas conformes aux normes d'accessibilité pour les personnes en fauteuil roulant. Certaines tisaneries, bulles, salles de réunion et toilettes restent inaccessibles.

Problèmes de sécurité

Les élus **CFDT** ont signalé plusieurs problèmes de sécurité déjà existants :

- **Extincteurs** : Les extincteurs ne sont pas toujours accessibles, notamment pour les personnes en situation de handicap.
- **Signalisation réglementaire erronée ou incomplète** : Des non-conformités ont été relevées dans le signalement des issues de secours ou sur les consignes de sécurité.
- **Prises électriques et robinets d'eau** : La présence simultanée de prises électriques et de robinets d'eau dans les cafétérias d'étage est jugée dangereuse.
- **Stockage de matériaux inflammables** : Des matériaux inflammables (moquettes, cartons, palettes en bois) sont présents dans le parking.
- **Sens d'ouverture de portes de secours non conforme.**
- **Capacitaire d'évacuation** : le capacitaire d'évacuation semble mal évalué et les explications données par la direction sur ce sujet ne rassurent pas.



Rendu d'avis

Face aux risques pour la santé et la sécurité et à l'altération des conditions de travail, les élus ont voté contre ce projet immobilier.

Au vu des problèmes de sécurité constatés, les élus **CFDT** estiment qu'une expertise serait nécessaire. Les élus ont rappelé la responsabilité de la direction en matière de sécurité et ont insisté sur la nécessité de garantir des conditions de travail sûres et équitables pour tous les salariés à SCE. Élément troublant, le pilote de ce projet immobilier est également élu

représentant du personnel CFE-CGC. Cette double casquette pose question sur la capacité de cette organisation syndicale à défendre les intérêts des salariés tout en ayant un de ses élus qui porte le projet de la direction.

Dans l'immédiat, nous estimons qu'une révision complète du projet intégrant nos alertes est nécessaire.

La position de la **CFDT** est claire :

- La sécurité des salariés est notre priorité absolue.
- Nous ne sommes pas opposés à l'open space et au flex office, à condition que la densification reste raisonnable et que les besoins spécifiques soient respectés.

**EPREUVE :
LE SPRINT EN MODE FLEX-OFFICE !**



La CFDT s'engage pleinement à défendre vos droits et à obtenir les réponses légitimes que vous attendez. Si ce projet vous impacte directement ou si vous avez des interrogations, vos représentants CFDT sont à votre disposition pour vous accompagner et vous apporter leur soutien.

PSDI : un Plan Sans Doute Inquiétant

Pour vos élus CFDT un Plan Schéma Directeur Immobilier (PSDI), devrait permettre d'améliorer nos conditions de travail...

Notre direction profite de cet échange annuel pour imposer : des réductions d'espaces de travail, des fermetures de sites, baisser la sécurité, et prôner une densification excessive, sans la moindre concertation avec les salariés et vos élus.

Pour reprendre les explications de la direction, le PSDI vise à réaménager et optimiser les espaces de travail pour les rendre plus collaboratifs et adaptés aux besoins des salariés. Ce plan ambitieux inclut plusieurs objectifs clés :

- **Optimisation des espaces de travail** : Réaménager les espaces pour les rendre plus collaboratifs sur un modèle « d'environnement dynamique » aussi appelé *flex place*.
- **Réduction des coûts** : Diminuer les coûts liés aux loyers, charges et taxes.
- **Amélioration de la performance environnementale** : Réduire l'empreinte carbone des bâtiments et favoriser la sobriété numérique.



Les principaux projets en cours et à venir incluent des implantations majeures en Île-de-France, Toulouse-Balma, Rennes, Bordeaux, ainsi que d'autres sites comme Lanester, Lannion, Nice ou Lyon.

Nombreuses préoccupations

Face à l'ambition affichée par la direction, les élus **CFDT** ont relevé plusieurs points de préoccupation qui n'ont pas trouvé de réponses satisfaisantes au cours des débats.

Tout d'abord, il **manque une définition claire de la vision à long terme** du PSDI, avec des indicateurs de performance (KPI) permettant de visualiser puis mesurer les progrès attendus. Les informations sur les coûts d'investissement et les économies attendues sont insuffisantes, et la **CFDT** souhaite connaître les ressources financières disponibles pour mener à bien les projets à venir.

En ce qui concerne les impacts humains, **l'impact des réaménagements sur la mobilité des salariés est quasi inexistant**. Une meilleure concertation avec les salariés et les élus est nécessaire pour prendre en compte leurs besoins.

Sur le plan environnemental, malgré des ambitions affichées, **il manque une évaluation complète avec des objectifs précis et durables**. La **CFDT** souhaite ainsi suivre les indicateurs de consommation énergétique des bâtiments, conformément à la loi.

La planification et le suivi des projets nécessitent un calendrier précis pour chaque projet et des mécanismes de suivi clairs. De plus, une analyse des risques financiers, réglementaires et sociaux doit être fournie.

Enfin, des problèmes spécifiques ont été relevés. À Lannion, les salariés de SCE sont stupéfiés d'être exclu d'un réaménagement en profondeur du campus les laissant dans des bâtiments anciens et isolés. À Bordeaux, des informations sur les regroupements de sites et leurs impacts sont demandées.

La CFDT s'inquiète également des impacts immobiliers sur une réduction du nombre de jours télétravaillés.

PSDI : un Plan Surchargé de Doutes et d'Incertitudes ?

Pour les élus **CFDT**, le PSDI présente trop de zones d'ombre et de risques pour les salariés. La sécurité et le bien-être des salariés doivent être la priorité absolue dans tout projet immobilier.

La **CFDT** s'élève contre l'idée d'un aménagement systématique en open space ou en flex office. Elle exprime aussi une vive préoccupation face à la densification excessive des espaces de travail. La priorité de la **CFDT** est de garantir des lieux adaptés aux particularités des métiers et aux attentes des salariés.

Toujours à vos côtés, la CFDT agit pour protéger vos intérêts et vous garantir les informations auxquelles vous avez droit. En cas de questions ou si vous êtes directement concerné par les projets de ce plan, n'hésitez pas à solliciter vos représentants CFDT pour un accompagnement personnalisé.

Quand REX fait des siennes

Retour d'expérience (ou REX) des projets immobiliers de Sophia et de Cesson : des retours positifs, mais des points importants sont à améliorer.

Les projets immobiliers d'Orange Sophia à Biot et d'Orange Campus Island à Cesson se sont achevés au cours des deux dernières années. Après plusieurs mois d'occupation, des retours d'expérience (REX) ont été réalisés pour évaluer la satisfaction des salariés et identifier les points d'amélioration.

Ce que montrent les retours d'expérience

La **CFDT** a pris note des retours d'expérience des projets immobiliers, mais exprime plusieurs remarques et préoccupations.

- Les retours d'expérience ont mis en évidence **des problèmes d'acoustique et de bruit dans les open spaces**. Bien que des solutions aient été mises en place, comme l'installation de cloisons acoustiques, ces problèmes persistent dans certaines situations, notamment du fait du passage en open space pour tous.
- Les REX montrent que, même si le nombre semble faible, **il existe des salariés en souffrance dans ces nouveaux espaces de travail**. La **CFDT** demande que ces situations soient en visibilité des CSSCT pour que des actions soient mises en place pour améliorer leur bien-être.
- La **CFDT** déplore que les membres des CSSCT n'aient pas été associés dès le retour d'expérience, mais seulement après le sondage et la mise en œuvre du plan d'amélioration. Un échange en amont aurait permis de mieux porter les attentes des salariés. Un point inconcevable le REX du site de Biot a eu lieu 18 mois après l'emménagement sur le site, un délai long pour rectifier les erreurs.



Conclusion

Les sondages et les REX montrent que certains salariés expriment une satisfaction pour ces nouveaux aménagements. Mais les élus **CFDT** soulignent que des améliorations sont encore nécessaires pour satisfaire tous nos collègues.

Assurer des environnements de travail adaptés et plaisants passe par une collaboration étroite avec les salariés et leurs élus, tout en portant une attention particulière aux enjeux d'acoustique, au bien-être de chacun et à une gestion responsable de l'énergie.

La **CFDT**, fidèle à ses valeurs, reste à vos côtés pour protéger vos droits et s'assurer que vos attentes soient respectées. Pour toute question ou préoccupation sur les projets immobiliers, vos représentants **CFDT** sont là pour vous offrir un accompagnement sur mesure.

Télétravail : vais-je conserver mes 3 jours ?

Dans certaines équipes des pressions ont circulé pour réduire le nombre de jours de télétravail par semaine, suscitant des inquiétudes légitimes parmi nos collègues.

Lors du dernier CSE, la direction a apporté ses clarifications concernant le télétravail :

- **Pas de directive demandant une réduction du télétravail** : La direction a affirmé qu'aucune directive officielle ne demande actuellement de réduire le nombre de jours de télétravail par semaine. Les managers ne sont pas tenus de limiter le télétravail à deux jours par semaine.
- **Flexibilité Managériale** : La direction a simplement rappelé que dans le cadre de l'accord télétravail, les managers peuvent revoir les dispositions **après échange avec les salariés**. Cependant, tout changement devant être exercé de manière cohérente et justifiée.



Entre le discours de la direction en CSE et la réalité du terrain, restons tous vigilants !

La **CFDT** a reçu des remontées de salariés indiquant que des managers demandent de réduire le nombre de jours de télétravail. Certains managers demandent à ses collaborateurs de faire de nouvelles demandes avant même la fin de l'expiration de la dernière uniquement sur deux jours ! Ceci permet de ne pas tracer dans l'outil la justification et le refus du troisième jour pourtant déjà accordé par le passé .

Afin de garantir le respect de vos droits, la **CFDT** recommande aux salariés de soumettre leur nouvelle demande de télétravail dans l'outil dédié juste avant l'expiration de leur demande actuelle. Il est également conseillé d'envoyer un email pour appuyer cette demande, en précisant s'il s'agit d'une continuité ou d'une augmentation à 3 jours.

La **CFDT** souligne qu'il est essentiel pour les salariés d'avoir une compréhension claire, factuelle et écrite des raisons expliquant toute modification de leurs modalités de télétravail.

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

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

#PartoutPourTous

Envie de faire bouger les choses ?

C'est le moment de rejoindre la **CFDT** !
[Ensemble, nous sommes plus forts.](#)
[Contactez-nous.](#)

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, Chereau, Pixabay, Adobe Stock et Canva ont été acquises par la CFDT. Les autres sont libres de droits.

Fédération Conseil, Communication, Culture CFDT 47/49 Av. Simon Bolivar, 75019 Paris