



## Impact du plan de départ à CTIO

La CFDT exige un accompagnement irréprochable pour les nouveaux métiers et une vision claire de l'urbanisme du système d'information.

La CFDT s'oppose fermement aux suppressions de 72 emplois SCE au sein de la direction Chief Technology Information Office (CTIO). Sans justification, et à l'inverse du marché, notre direction supprime des emplois de : **Data analyst, Ingénieur logiciel, Spécialiste logiciel...** Pour la CFDT Orange a les moyens de maintenir l'emploi sur SCE. Nous avons demandé à avoir une visibilité sur les départs TPS par entité, par service, ainsi que sur la force de travail globale comprenant SCE, OBS SA et les filiales internationales à 5 ans. Il est à noter que la majorité des suppressions de postes sont dans le département Chief Information Office (CIO). La direction annonce également des domaines orientés par produit et équipe. Cette situation soulève la question de savoir si cela signifie que la France et le Maroc, par exemple, travailleraient sur des produits distincts. Les élus CFDT ont demandé à avoir une vision claire de cette stratégie.



La CFDT soulève de fortes préoccupations sur l'impact de ces suppressions d'emplois sur le bon fonctionnement du département et met en garde contre les conséquences négatives possibles liées à la suppression des postes de managers. La CFDT réaffirme que la motivation et la performance des salariés sont la résultante de bonnes conditions de travail, de perspectives d'évolution et de projets innovants.

La CFDT demande également :

- La stratégie à 5 ans du « Make or Buy », de la sous-traitance et les applications sous-traitées.
- Une vision claire et partagée de l'urbanisme du système d'information à court et moyen terme avec les moyens associés.

Ces demandes sont induites par la nouvelle organisation CTIO qui repose sur des processus « agiles » et introduit de nouveaux métiers. La CFDT demande une vision claire du référentiel métiers pour les salariés de SCE ainsi que des mesures d'accompagnement pour leur permettre de se former à ces nouveaux métiers.

**CTIO et ses salariés sont au cœur des ambitions d'Orange Business. Les autres directions ont besoin d'un CTIO performant, proche de leurs préoccupations métiers. La responsabilité de la direction est immense. La direction doit clarifier son projet et rassurer les salariés sur leur avenir, sans imposer des mobilités forcées.**

Image de [PCH.Vector](#)

## Réorganisation d'Orange Business Opération (alias GDO) : toujours plus avec toujours moins.

Nous demandons un réel effort de formation pour tous ainsi qu'une étude d'impact sur les risques psychosociaux au sein des Opérations.

La CFDT s'oppose à l'organisation cible présentée par la direction. **Nous combattons cette folie de supprimer 286 emplois sur GDO et de recruter encore plus des équipes hors de France.** La majeure partie des métiers de GDO sont concernés par ces suppressions d'emplois, même nos experts sur des compétences d'avenir.

Voici les principaux points abordés en CSE :

- Le SAV France sera fusionné avec les SAV internationaux devenant « *Global Customer France Opération* ». Il intègre désormais directement le MSC IOO dans sa structure hiérarchique pour maximiser ainsi les rapprochements. **La formule est surprenante, il s'agit de mettre Maurice et Madagascar dans le périmètre France.**
- Le projet « 807 » suscite de l'espoir ! Il tend à accélérer la production de 80 % des accès fibre en 7 semaines, ce qui pourrait mettre fin aux difficultés rencontrées par nos techniciens et responsables des Services Client. **Or, depuis plus de 10 ans la direction empile des « Crash Programme » pour réduire nos délais de mises en production sans jamais écouter nos collègues de la production, ni préciser les moyens supplémentaires qui seront mis en place...**
- La direction nous a aussi informés de l'arrivée massive de l'Intelligence Artificielle. Elle n'a pas fourni de détails sur son utilisation, ni sur les postes qui seront impactés, ni sur les compétences nécessaires à acquérir pour intégrer efficacement cette nouvelle technologie dans nos processus.
- Nous apprenons également la création de l'« Opération Academy » qui serait une « école » interne, mais dont la direction ne clarifie ni les moyens alloués ni les objectifs.



**La CFDT demande :**

- Une affectation prioritaire au sein d'Orange SA, dans le même bassin d'emploi, pour les salariés dont le poste est supprimé.
- Une vraie étude d'impact sur les risques psychosociaux au sein des Opérations.
- Un plan de formation ambitieux pour tous, avec des formations certifiantes et/ou qualifiantes et/ou diplômantes.

La CFDT rappelle que la direction a les moyens de renoncer aux suppressions d'emplois. Les salariés des Opérations ont toujours su s'adapter face aux évolutions métiers. Il est primordial que la direction assume sa responsabilité envers ses salariés, en leur fournissant des garanties du maintien du contrat de travail Orange SA et des conditions de travail sereines.

# Products and marketing (P&M) : une accélération des délocalisations.

La CFDT demande des mesures concrètes pour les salariés !

La direction assume sans complexe sa politique de délocalisation. La CFDT combat cette politique qui doit supprimer 121 emplois au marketing, 45 seraient en fait des délocalisations hors de France. C'est une preuve de plus que la stratégie proposée par Orange Business est essentiellement une stratégie financière de réduction de coûts. Dans son plan insensé, la direction cible sur P&M des métiers rares : Customer Data Intelligence, Data Analyst...



L'un des grands chantiers du marketing est le « pruning » (suppression) d'environ 100 offres. Pour la CFDT, rien de nouveau, le « pruning » permet depuis plus de 15 ans d'arrêter la commercialisation d'offres obsolète sur Orange Business. Pour les identifier, la direction explique avoir développé une modélisation : écart de coûts en phase de run (entre anciennes et nouvelles offres), coûts commerciaux, marketing et d'intervention, impact sur les frais généraux et administratifs (SG&A), taux de « churn » potentiel (perte de clients) et évaluation des risques de cybersécurité (plus l'offre est ancienne plus le risque est grand). L'économie de charge à horizon fin 2025 est estimée à 80 millions d'euros. A nos interrogations sur le risque d'augmentation de la charge de travail, la direction a la solution : « un plan de contingence » qui permettra selon elle d'absorber la surcharge transitoire apportée par le pruning...

La réflexion concernant l'impact de l'Intelligence Artificielle sur le marketing semble peu avancée, la direction regarde encore les cas d'usage. Cela devrait interagir sur l'ensemble d'Orange Business. En ce qui concerne la formation (upskilling/reskilling), la direction exprime sa volonté d'accompagner les managers afin qu'ils puissent recommander les formations les plus appropriées. La CFDT souligne l'importance de garantir aux salariés suffisamment de temps pour qu'ils puissent y participer activement. La réponse de la direction concernant ce point est peu convaincante, se limitant à la déclaration vague que « le parti pris stratégique devra se traduire par une réalité opérationnelle ». 2 millions supplémentaires sont alloués au budget formation SCE pour 2023. Ce budget supplémentaire est-il suffisant pour une formation d'ampleur des salariés de SCE ? Il est permis d'en douter ! C'est à peine 328 euros en plus par salarié, même pas le prix d'une journée de formation.

La CFDT dénonce avec force les suppressions d'emplois dans la direction P&M et le choix des délocalisations hors de France. La CFDT exige leurs arrêts et demande un plan de formation ambitieux pour les salariés de SCE. Orange a les moyens de le faire !

## Délocalisation + auto-persuasion = Zone France

Six mois après le lancement de la nouvelle organisation, c'est toujours aussi flou.

La Direction d'Orange, dans son obsession de diminuer la masse salariale en France, a entrepris depuis quelques années déjà de transférer les activités les plus variées vers l'océan Indien, le Maroc, l'Égypte et autres MSC. Et ce en toute discrétion, par petits morceaux, dans des proportions imperceptibles. Pour bien déjouer l'attention des collègues et des représentants du personnel, on expliquera qu'on transfère des activités à faible valeur ajoutée, les comptes sans gouvernance, etc... Il était aussi question de décharger les salariés d'un premier niveau de qualification. « Ne vous inquiétez pas, tous vos postes ne sont pas concernés par des suppressions à venir ». Le discours jusqu'à il y a quelques mois se voulait rassurant.



L'ambition réelle est d'augmenter régulièrement le nombre de domaines, produits et services, à transférer permettant des montées en charge et en complexité. La facturation client et le recouvrement entre autres subissent de plein fouet les suppressions d'emplois sans pour autant que les justifications développées ne convainquent. La loi de finances et la digitalisation des factures ont bon dos.

La direction de la zone France s'autopersuade également de ses propres exploits. Depuis janvier, ils ont ainsi réussi à rendre la convergence des domaines d'expertises, la simplification de l'avant-vente et le pilotage par P&L (Comptes de résultat) aussi réels que le Père Noël en plein été. Avec le « pruning » des offres, la volonté de limiter les Offres Sur Mesure (OSM) et la recherche de briques modulaires, les salariés de la zone France vont avoir fort à faire...

Face à cette situation, pour la CFDT, il est nécessaire que les salariés restent vigilants et demandent des éclaircissements à la direction. La CFDT dénonce cette logique financière mortifère pour nos emplois et demande à la direction de stopper sans délai ce plan social qui ne veut pas dire son nom ! La CFDT attend de la direction de vraies ambitions stratégiques qui embarquent tout le monde et qui ne laissent personne sur le bord de la route.

## Zone Internationale : c'est flou !

Épargnés par les suppressions d'emploi, les salariés vont être « responsabilisés » par la direction.

Contrairement au premier projet de la direction, le plan de suppression d'emplois va épargner les 39 salariés SCE qui travaillent au sein de la Zone Internationale, devenue Orange Business international (OBI). La direction exprime néanmoins sa volonté de « responsabiliser les équipes ». Cependant, elle omet de préciser les responsabilités qui seront déléguées, leur étendue ainsi que les moyens concrets mis à la disposition des salariés pour les accompagner dans cette démarche. Visiblement, les noms des départements changent, mais pas les habitudes de communication.



Six mois après ses débuts, Orange Business International cherche encore à trouver son équilibre entre un désir d'accélération, une volonté d'autonomie et la nécessité de maintenir des liens avec Products and Marketing. Le pilotage par P&L (Comptes de résultat) avec une « délégation de pouvoir et responsabilité jusqu'aux cash-flows opérationnels » reste lui aussi encore à démontrer.

Pour la CFDT, il est essentiel que la direction fournisse des perspectives claires avec les moyens associés pour les salariés SCE travaillant pour l'international.

## #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.](mailto:cfdt.sce@orange.com)

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](mailto:cfdt.sce@orange.com), nous répondrons toujours à vos sollicitations.