

Été 2024 : les revers des médailles

SOMMAIRE

Astreintes de l'été 2024 : tous corvéables à merci ?	1
Activités Sociales et Culturelles du CSE DTSI : prestations	1
Immobilier GARDENS (Châtillon) : ça déménage	1
PFC - Ecrins : le flou de la réforme	2
DISU - DASDE : évolution des métiers	2
Bilan 2023 sur la politique sociale, emploi et conditions de travail.....	3
En marge du CSE DTSI.....	3

La première partie de la **réorganisation** d'Orange France impactant fortement la DTSI est effective depuis le **1^{er} juillet 2024**. Sont dorénavant créées la Direction de l'Expérience Clients (OF/DEC) regroupant des collègues de BLI et V360, et la nouvelle direction DTSI/BLIM. Prochain épisode : la scission DT/DSI prévue au 1^{er} octobre 2024.

La direction refuse toujours que les impacts de ces transformations soient analysés au CSE DTSI.

Astreintes de l'été 2024 : tous corvéables à merci ?

Les personnels d'Orange se sont engagés et impliqués pour faire de la participation d'Orange aux JOP 2024 une réussite totale : **BRAVO !**

Analyse de la CFE-CGC Orange

Au travers du référendum, les personnels ont sévèrement désavoué la Décision Unilatérale de la direction quant à l'indemnisation de la surcharge de travail.

La direction doit désormais rendre des comptes auprès de tous ceux et celles qui ont subi un accroissement d'activité, parfois

depuis des mois dans la phase de préparation, et jusqu'à la clôture des JOP.

Nous comptons sur la commission de suivi de l'Accord JOP pour que l'entreprise reconnaisse financièrement l'implication des salariés DTSI impliqués dans et en dehors de la Team 2024.

Identifiez-vous auprès de votre management ou auprès de vos représentants de la CFE CGC Orange !

Activités Sociales et Culturelles du CSE DTSI : prestations

Cadeaux de Noël et Rentrée Scolaire : vous saurez tout en consultant notre article en cliquant **ICI** ou en scannant le **QR code**.



Immobilier GARDENS (Châtillon) : ça déménage

Plus de 900 salariés sont concernés par ce projet de réaménagements importants des espaces de travail du site **Orange Gardens**. Prévu pour fin 2024 – début 2025, ce projet implique le déménagement de plusieurs équipes d'Orange. Vous saurez tout en consultant notre article en cliquant **ICI** ou en scannant le **QR code**.



PFC - Ecrins : le flou de la réforme

La direction PFC a été créée en novembre 2021 suite à la mise en place de DTSI demain. Cette nouvelle direction devait regrouper les équipes gérant les infrastructures ou des solutions cloud, tout en préservant à la fois la continuité opérationnelle, la qualité de service et les collectifs.

Le projet Ecrins s'inscrit dans les objectifs d'amélioration de la qualité de service 2024-2025 de l'entreprise et la prise en compte des contraintes clients. Tout cela se met en place dans un contexte fortement concurrentiel (GAFAM, concurrence interne de OB).

Le nouveau modèle, proche de celui de l'industrie, devient un modèle en couches (cf. PV du CSE DTSI n°9 de mars 2024 : [PFC - Projet Ecrins](#)).

Position de la CFE-CGC Orange

La CSSCT PFC a réalisé une analyse complète des impacts sur les conditions de travail des équipes, et souligne des points à suivre :

- ◆ Les collègues s'inquiètent des activités PFC partiellement externalisées qui pourraient le devenir complètement,
- ◆ Les équipes qui travaillent actuellement sur les solutions cloud Legacy vont disparaître à moyen ou long terme, sans perspective d'évolution.
- ◆ Ce projet s'inscrit dans un contexte de transformation globale de la DTSI avec une DSI qui pourra imposer ses choix à DT/PFC.

Les élus du CSE DTSI seront vigilants sur le bon accompagnement des changements de métiers (formation, montée en compétence, mobilité prioritaire) et la charge de travail induite à la mise en place de cette organisation.



DISU - DASDE : évolution des métiers

Le dossier d'évolution des métiers de la DASDE (Direction de l'Accompagnement et du Soutien à Distance de l'Environnement métier et poste de travail) a été présenté en CSE DTSI en mai (information) et en juin (consultation). Le projet prévoit un changement du modèle de la chaîne de soutien :

- ◆ En traitant en digital ou en front les demandes d'assistance sur les actes simples (essentiellement par la sous-traitance notamment pour le domaine bureautique),
- ◆ En confiant les actes spécifiques ou complexes à des spécialistes bureautique ou SI métier (avec une prise en charge de bout en bout de la demande).

Ce projet s'inscrit dans la continuité des évolutions précédemment présentées par la DISU :

- ◆ fin 2023 : fin du projet Colibri portant sur l'optimisation du poste de travail adapté à la façon de travailler des salariés,
- ◆ début 2024 : suite de ce projet avec la modernisation du poste de travail (Office 365) et l'autonomie des utilisateurs dans leur recours à la chaîne de soutien.

Position de la CFE-CGC Orange

Les élus du CSE DTSI alertent sur la réduction de l'offre de service et sur l'opacité des parcours utilisateurs avec le nouveau modèle de chaîne de soutien proposé. Ils soulignent

également la nécessité de suivre et accompagner les modifications des conditions de travail des conseillers support technique, de les former, et de revaloriser leurs compétences lors de la mise en œuvre du projet.

Par ailleurs, « autonomie des utilisateurs » signifie concrètement que les échanges digitaux ou les réponses générées par l'IA remplaceront les interactions humaines et que les nouveaux postes de travail seront produits de manière centralisée puis expédiés par colis postal.

Le projet d'externalisation du processus commande-livraison et configuration des postes de travail est certes abandonné mais cette « autonomisation » est réalisée au prix d'une baisse de 40% des effectifs.

La Direction n'a en outre pas prévu d'indicateurs de suivi de l'efficacité de cette « autonomisation ». Quant à Windows 11 et sa généralisation, les changements seront marginaux pour l'utilisateur !.

Bilan 2023 sur la politique sociale, emploi et conditions de travail

Les tendances sur l'emploi sont à la baisse. Les effectifs sont présentés par structures d'activité, préfigurant la transformation en cours au niveau d'Orange France, avec la création au 1^{er} octobre 2024 des Directions Technique et du Système d'Information, sans tenir compte de la nouvelle Direction de l'Expérience Client.

Structure d'emploi	Evolution	Fin 2023
Système d'information (DSI/DISU/PFC)	(-348)	3922
Réseaux et Services (DTRV/360/PFS)	(-328)	4602
Transverses	(-9)	169
Intervention	+ 5	307
Totaux DTSI (hors ARI)	(-680)	9000

Les recrutements externes sont faibles : 26 pour le domaine réseaux et services et 25 pour le système d'information. L'essentiel des mouvements de personnels est intra-groupes. Le solde est positif + 160 avec 54 personnes en provenance de filiales

Les compétences recherchées dans le domaine du système d'information concernent la maîtrise des infrastructures du Cloud, le développement logiciel continu type CICD mais aussi l'agilité. Les besoins en anglais s'accroissent pour accompagner l'internationalisation des opérations. Des communautés sont actives pour partager les expertises.

Dans le domaine des Réseaux et Services, les compétences et enjeux tournent autour de la softwarisation des réseaux avec le développement de la 5G et des problématiques Telco/cloud. Des parcours Up et Reskilling sont mis en place pour de faibles volumétries d'effectifs (25) et des parcours ciblés sur des métiers volumiques sont maintenus : « One Engineers », « Ensemble, managers de projet DTSI ».

Position de la CFE-CGC Orange

La direction présente l'ensemble des documents obligatoires sans tenir compte de la transformation Ancrage Réseau et Intervention (ARI). La photo de la politique emploi et compétence est donc faite à périmètre constant ne reflétant pas la structure DTSI au 31/12/2023.

Les transformations s'enchainent. Au nom des salariés, la CFE-CGC Orange a demandé un retour d'expérience 12 mois après la Transformation ARI. La direction s'y refuse et affiche 500 mobilités entrantes et 360 mobilités sortantes sans tenir compte d'ARI...

A l'ère de l'IA et du Big Data, la qualité des données mises à la disposition des représentants du personnel interroge. En l'absence de Base de Données Economiques Sociales et Environnementales dignes de ce nom, nous ne pouvons faire un requêtage autonome et responsable. Ce constat est symbolique du rapport de confiance instauré pour qu'Orange applique sa raison d'être.

La suppression des UPR s'est donc faite en silence. Et les JOP permettent de détourner l'attention de la direction sur les conditions de travail de salariés devant reconstruire leurs collectifs de travail.

Les mesures mises en place pour le maintien de l'employabilité des salariés concernent peu de personnes, et face aux ruptures technologiques attendues avec l'arrivée de l'intelligence artificielle, les salariés peuvent s'inquiéter de l'appropriation à venir des ruptures technologiques.

En marge du CSE DTSI



Prochaines « heures du mois » d'octobre par Teams à 11 h :

[Mercredi 9 octobre](#) – [Vendredi 11 octobre](#)

Les Procès-Verbaux sont consultables sur le site du CSE DTSI dans la rubrique La Vie du CSE.



CHOISISSEZ
CEUX
QUI
AGISSENT !

Retrouvez ce compte-rendu et les publications de votre établissement : [\[IC\]](#)

www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

