



# CCUES... l'essentiel

## Ordre du jour

15 mars  
2017

21 et 22 mars  
2017

Évolution de la politique relation clients dans les boutiques et ses impacts .....	1
Point à date Orange Bank et contrôle interne et externe dans le cadre de l'IOBSP .....	2
Perspectives d'évolution de l'activité porte à porte .....	3
Orientation du domaine intervention .....	3
Stratégie de l'entreprise : point d'étape Essentiels 2020 .....	3
Situation économique et financière : résultats Orange SA exercice 2016 .....	4

## Évolution de la politique relation clients dans les boutiques et ses impacts

✓ Information en vue d'une consultation

### La politique relation clients en boutiques : synthèse...

- évolution du contexte économique et des comportements clients : adaptation du réseau propriétaire et franchisés, en nombre de points de vente,
- la baisse du nombre de boutiques n'entraîne pas la baisse proportionnelle des surfaces commerciales AD qui sont réaffectées différemment : taille moyenne des boutiques = + 15 % env. sur les quatre dernières années (131 m<sup>2</sup> de surface commerciale) ; stratégie de présence/relocalisation au sein de zones commerciales attractives : + 13% des coûts commerciaux entre 2014 et 2017,
- déploiement du programme Smarstore : prévision de près de 70 boutique à fin 2017, et plus de 170 en 2019,
- en 2017, près de 90 opérations d'évolution du maillage en lien avec l'évolution des zones d'activité

DO	Mise au Concept (MAC)	Relocalisations	Fermetures (dont transfert partenaire)
Nord de France	7	0	5
Normandie Centre	4	0	3
Ile-de-France	6	7	16
Ouest	1	6	4
Est	5	0	2
Centre Est	3	2	2
Sud-Ouest	2	1	2
Sud	2	0	5
Sud Est	2	3	3
TOTAL	32	19	42

En 2018 et 2019 environ 100 opérations par an sont prévues, avec un nombre de fermetures et/ou de transferts qui reste à définir localement.

- la baisse des effectifs est plus faible au global que celle des interactions (ETP CDI)

### Poursuite des réflexions sur le maillage

- réalisation d'un Business Plan modélisant l'activité en boutique de l'année suivante en fonction des hypothèses de

marché et de la déformation des activités induite par la digitalisation.

- travail de partage avec les DO de ces hypothèses, afin de déterminer un maillage cible au travers de leur PSD.

### Analyse de la CFE-CGC

Si du point de vue du contexte marketing de ces fermetures presque tout a été dit, il n'en est pas de même, loin sans faut, des aspects économiques et des impacts sociaux des dites fermetures, alors que le titre même de cette information-consultation nous promettait de les aborder.

Pas le moindre éclairage s'agissant du nombre de salariés concernés ou bien d'éléments économiques justifiant tel ou tel principe de fermeture. Comment donc pourrions-nous être en capacité de nous prononcer sur le principe de fermeture d'une boutique Orange le vendredi et de réouverture au même endroit le lundi d'une boutique GDT ?

Par ailleurs, alors qu'on nous annonce pour la seule année 2017 une quarantaine de fermetures et une vingtaine de relocalisations, comment se fait-il que l'employeur digital et humain ne présente aucun élément d'accompagnement de ses salariés dans ce qui pourrait être considéré, sous d'autres auspices, comme un plan social.

Les élus du CCUES souhaiteraient désormais connaître la date de la présentation en information/consultation des volets économique et social telle que cette même instance l'a demandé à de nombreuses reprises.

Enfin, s'agissant de la stratégie de concentration de notre empreinte territoriale, la CFE-CGC regrette qu'une entreprise telle qu'Orange participe à la désertification des territoires comme à l'accélération de la fracture numérique, bien loin donc de son ambition si souvent affichée d'entreprise socialement responsable.

### Documents présentés (voir Alfresco)

- [relation client boutiques](#)

# Point à date Orange Bank et contrôle interne et externe dans le cadre de l'IOBSP

Principales réalisations Orange Bank depuis septembre 2016	Prochaines étapes
<b>Création d'Orange Bank :</b> comité de Direction de la filiale finalisé, autorisation de l'ACPR (autorité de supervision banque/assurance).	
<b>Marketing opérationnel OF :</b> définition de l'offre pour les personnels, principes des bénéfices croisés finalisés.	Lancement de l'offre.
<b>Communication :</b> brief de communication, mise en place d'une veille sur la communication bancaire, sélection de l'agence de communication.	Déroulement du plan de comm.
<b>Commercialisation :</b> formation réglementaire (certification formation FUT* le 19/01, 100% de réussite des 10 salariés), démarrage de la première vague de formation IOBSP en régions depuis le 16/01, préparation FUT en cours (boutique Noisy), DOM : commercialisation par les canaux OF à la rentrée, métropole : 141 boutiques.	Déploiement pour le FUT* sur Noisy, et déploiement national. <i>*FUT : Friendly User Test ; communauté de salariés qui testent gratuitement et volontairement, en situation réelle, des produits et services Orange avant leur commercialisation.</i>
<b>Ressources Humaines :</b> DO/AD : poursuite du dialogue social local, appels à candidature IOBSP terminés, salariés à préparer à l'habilitation IOBSP : 877 (675 conseillers, 162 managers, 40 formateurs).	Formation à l'ouverture de compte, et à l'offre OB, info-consultation sur le dispositif de détection des fraudes, adaptation des règlements intérieurs (dispositions de la loi Sapin de décembre 2016).

## Analyse de la CFE-CGC

Après avoir été évoqué pour tout début 2017, puis pour le printemps 2017, le lancement officiel d'Orange Bank se situera très probablement en toute fin du S1, un peu aux forceps, peut-être pas au moment le plus opportun, période estivale oblige, et alors que depuis 15 mois, le secteur de la banque digitale fait feu de tout bois afin de capter une part de la clientèle qui pourrait être séduite par l'aventure de la « banque mobile », saturant durablement l'espace médiatique.

Au plan financier, par ailleurs, un article des Échos du 27 février évoque une perte opérationnelle ajustée (Ebitda) de 12 millions d'euros, un impact négatif sur les chiffres d'environ 100 millions d'euros en 2017 et un délai de 5 années pour atteindre l'équilibre !

Aussi, page 107 du document « Comptes Consolidés 2016 », on découvre qu'Orange Bank fait l'objet de deux contentieux historiques où les demandeurs réclament au total environ 350 millions d'euros, alors que le Groupe n'a comptabilisé aucun passif à l'exception d'une provision couvrant les frais de défense de la banque !

La situation du projet, donc, sans être délicate encore, semble devenir bien inconfortable pour notre Direction si « sereine » voilà quelques mois ! Comme nous l'avons déjà signalé, avec Orange Bank, la Direction ambitionne de devenir acteur du monde bancaire en France, puis en Espagne et en Belgique. Un pari audacieux qui impose un niveau d'excellence pour percer efficacement.

L'exécution opérationnelle sera-t-elle à la hauteur ? Pour la CFE-CGC Orange, là est, plus que jamais, toute la question !

► Voir aussi « [essentiel Orange Bank](#) »

Documents présentés (voir Alfresco)

- [Orange Bank](#)

## Contrôle interne et externe dans le cadre de l'IOBSP

✓ information - consultation.

Des dispositifs de contrôle spécifiques à l'habilitation IOBSP doivent être mis en place au niveau d'Orange SA et d'Orange Bank, au travers d'une charte établie entre les deux parties.

## La Charte propose 3 niveaux de contrôle :

### Contrôle de 1er niveau de l'activité bancaire

Existence et diffusion des règles et procédures liées à la mise en œuvre du mandat IOBSP ; contrôle d'honorabilité des collaborateurs disposant d'un mandat IOBSP ; formation initiale et continue à l'offre bancaire ; mise en place d'autocontrôles et de contrôle système bloquant ; contrôle hiérarchique sur les conseillers habilités IOBSP, réalisés au fil de l'eau et formalisés une fois/an dans un document spécifique co-signé et transmis au correspondant interne).

### Contrôle de 2ème niveau de l'activité bancaire

Évaluation a posteriori de l'efficacité du système de contrôle de 1er niveau. Le distributeur mandataire désigne « le correspondant de contrôle interne » au sein de la direction CIFRA en tant qu'interlocuteur du département Sécurité Financière et contrôles d'Orange Bank.

### Contrôle de 3ème niveau de l'activité bancaire

Ce dispositif représenté par l'inspection de la banque veille à la cohérence du dispositif des contrôles de 1er niveau et 2nd niveau, au respect de la réglementation bancaire et au respect de la charte de contrôle interne.

### L'information des salariés habilités IOBSP

Dans le cadre d'une formation à la prévention de la fraude, lors de la journée et demie consacrée à l'ouverture de compte courant et l'offre Orange Bank, les salariés habilités IOBSP seront informés que pour prévenir le risque de fraude un dispositif de contrôle spécifique à l'habilitation IOBSP sera mis en place.

Un espace intranet dédié à la conformité sera accessible de tous sur le site Animation Métiers Grand Public.

## Vote des élus

Pour : CFE-CGC, CFTC, FO  
Abstention : CFDT, CGT, SUD  
Contre : 0

Documents présentés (voir Alfresco)

- [réglementation bancaire](#)

## Perspectives d'évolution de l'activité porte à porte

### ✓ Information

Orange Porteapporte (OPAP) ex Orange Promotions, réalise actuellement 24% de l'activité de démarchage à domicile pour la vente de fibre Orange aux particuliers, et contribue à hauteur de 5% des ventes fibre et 0,4% des ventes mobiles + broadband (ADSL + fibre) d'Orange France.

Il est aujourd'hui envisagé d'externaliser l'activité porte à porte et de renforcer la force de vente en AD principalement au sein des boutiques / Smartstores via la mobilité interne, avec pour principes de :

- garantir un emploi dans le groupe, dans une zone géographique en relation avec les souhaits des salariés,
- garantir la formation et la montée en compétences pour la prise en main du nouveau poste,
- préserver l'équilibre, vie professionnelle – vie privée,
- prendre en compte le projet professionnel, les acquis et l'expérience professionnelle de chacun dans le cadre des propositions de repositionnement,
- préserver la rétribution et appliquer la décision n°14 du 01/10/2014 relative aux mesures financières de l'accompagnement de la mobilité interne.

Le recours à l'externalisation s'effectuera au fur et à mesure des mobilités

### Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC s'interroge sur la volonté d'externalisation rapide de toute l'activité vers la sous-traitance comme semble l'indiquer le dossier, rapidité qui forcerait le personnel d'Orange Porteapporte à effectuer une mobilité durant les grandes vacances de juillet et août, les privant de congés, si « l'accompagnement RH » était réalisé durant une période rien moins qu'optimale s'agissant d'effectuer une mobilité...forcée.

Est-il bien représentatif de la promesse Orange « d'employeur digital et surtout humain », de ne pas respecter le contrat de travail qui lie le salarié à l'entreprise, en n'ouvrant pas de négociation de transition, ni de commission de suivi avec les IRP de chaque collaborateur ?

Avons-nous besoin de rappeler l'engagement de notre Président Directeur Général, d'interdire les mobilités forcées depuis la crise sociale dont nous sortons à peine. La CFE-CGC demande à la Direction d'Orange Porteapporte de respecter cet engagement afin que les Instances Représentatives du Personnel d'Orange Porteapporte comme d'Orange SA puissent traiter chaque salarié en toute sérénité ;

Elle réclame dans le même temps l'ouverture d'URGENCE d'un accord d'adaptation et de transition, conformément aux articles L.2261-14-2 et L.2261-14-3 du Code du travail.

Documents présentés (voir Alfresco)

- [activité porte à porte](#)

## Orientation du domaine intervention

### ✓ point à date

Poursuite des réflexions DO/UI/DI sur la simplification des organisations du travail : homogénéiser davantage les pratiques (processus, utilisation d'automates, ...) ; mise en réseau ou mutualisation des back-offices.

#### 4 niveaux de maille pour les activités d'intervention :

- « adhérence terrain clients et réseaux »
- « management et pilotage des activités d'intervention »
- « gestion d'un parc clients et d'un parc réseau »
- « maille nationale d'appui de l'intervention » par la mutualisation/mise en réseau de métiers spécialisés.

#### Création de 4 réseaux nationaux d'appuis :

- appui technique à chaud : activités de Soutien aux Techniciens GP, FTTH ou E et activités de mutations et de changements de débit,
- affectation des ressources : activités réalisées par les GTC, les études en ligne, l'accueil technique,

- gestion des ressources réseaux : activités de gestion des ressources réseaux et de qualité des bases de données,
- détection boucle locale : activités réalisées par les deux pôles QS BL nationaux, pôle Poteaux, et pôles dommages.

### Analyse de la CFE-CGC

Pour les non spécialistes du domaine de l'intervention, le dossier est assez difficile à appréhender, et il faut s'y reprendre à plusieurs fois pour comprendre où l'Entreprise souhaite en venir, à savoir vers une centralisation ou une fusion des UI. [...]

La CFE-CGC réitère sa demande s'agissant du coût de la sous-traitance des chiffres exacts qui permettent de comparer le coût d'un ETP interne chargé à celui d'un ETP sous-traitance.

► Voir aussi « [essentiel UI](#) »

Documents présentés (voir Alfresco)

- [orientations domaine intervention](#)

CCUES 21 et 22 mars 2017

## Stratégie de l'entreprise : point d'étape Essentiels 2020

### ✓ Information en vue d'une consultation (documents confidentiels)

- Essentiels2020 a été lancé en mars 2015 avec un objectif de retour à la croissance. Deux ans après, la stratégie porte ses fruits avec 6 trimestres consécutifs de croissance

du chiffre d'affaires et une croissance de l'EBITDA entre 2015 et 2016.

- La stratégie de croissance est soutenue par la politique d'investissement et la dynamique commerciale avec notamment une stratégie marketing au service de la valeur en France, notamment sur la fibre, le déploiement du THD

[l'essentiel du CCUES - 23/03/2017 - 3](#)

fixe et de la convergence en Europe, le développement des services IT et de l'international chez OBS, la poursuite du développement d'OMEA et l'intégration des nouvelles filiales.

- L'atteinte des objectifs d'Essentiels 2020 nécessite néanmoins de maintenir les efforts de transformation sur l'ensemble des géographies du Groupe et d'apporter une vigilance particulière à la priorisation des investissements afin de sécuriser les projets stratégiques de long terme, et la maîtrise des coûts...

### Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC Orange, première organisation syndicale représentant l'actionnariat salarié, porte, à ce titre, un œil

particulièrement attentif à la stratégie de notre entreprise, tant pour ses personnels, ses actionnaires que ses clients.

[...] Elle regrette le peu de place au sein de cette présentation de la dimension stratégique nationale et européenne qui pourtant structure l'essence de notre entreprise...

[...] Tous ces enjeux posent la question des alliances stratégiques : consolidation sur le marché français, européen ou africain dans le secteur des télécoms, partenariat avec les majors du contenu, et autre politique de diversification... que la CFE-CGC aimerait voir développer plus avant.

Voir aussi [« essentiel stratégie »](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- [perspectives stratégiques](#)

## Situation économique et financière : résultats Orange SA exercice 2016

✓ information en vue d'une consultation.

### Objectifs 2017

- EBITDA ajusté Groupe : 2017 > 2016 base comparable
- Dette nette / EBITDA ajusté télécom : autour de 2x à moyen terme
- Dividende : 0,65€ (+ 0,05€)
- Politique M&A : Sélective avec priorité aux zones existantes

### Analyse de la CFE-CGC

Les résultats du Groupe Orange pour 2016 signent, enfin, le retour à la croissance globale du chiffre d'affaires et de la marge d'EBITDA.

La CFE-CGC Orange déplore que la première annonce qui en découle soit l'augmentation du dividende, dans une période où le Groupe a toujours besoin de mobiliser des investissements conséquents dans les réseaux à très haut débit, tandis que la baisse des effectifs se poursuit, tout particulièrement en France et en Pologne. [...]

Voir aussi [notre communiqué de presse](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- [résultats financiers](#)

Vos  
représentants  
CFE-CGC  
Orange  
au CCUES

### Élus

- Georges Beauvais (SCE)
- Maxence d'Eprenesnil (IMTW)
- Noël Fayeaux (DO Centre Est)
- Franck Legras (DO Ile de France)
- Frédérique Limido - Milesi (FS&F)
- Franca Lostys (Orange France Siège)
- Eric Picot (DO Normandie Centre)
- Christian Simon Bradesi (DTSI)

### Représentant syndical

- Philippe Vidal

### Commissions CCUES

- ASC : Nadine Barthélémy & Franca Lostys
- DOM : Jérôme Goulard
- Economique : Noël Fayeaux
- Egalité pro : Véronique Garnier
- Emploi formation : Maxence d'Eprenesnil
- Entreprise : Franck Legras
- Handicap : Eric Picot
- Logement : Sébastien Méry
- Marchés : Eric Picot (Président)
- Orange France : Arnaud Chaumeil & Kathleen Beaudé
- R&D : David Couchon
- RSI : Jean Pierre Testi
- Vente, Marketing & Services : Catherine Juncarol

Les **documents présentés** par la Direction et mis à votre disposition dans le cadre de ce compte-rendu sont **strictement confidentiels et placés sous votre responsabilité**. Les adhérents et représentants de la CFE-CGC Orange peuvent y accéder après identification dans Alfresco.

### SOS Alfresco

- J'ai perdu mon mot de passe : [webmaster@cfecgc-orange.org](mailto:webmaster@cfecgc-orange.org)
- J'ai besoin d'une formation : [yvesalexandre.julien@orange.com](mailto:yvesalexandre.julien@orange.com)
- Je souhaite ouvrir un site de partage : [helene.marcy@orange.com](mailto:helene.marcy@orange.com)



Un syndicat pour qui je compte et sur lequel je peux compter.