



l'essentiel du CCUES

Ordre du jour
16 et 17 mai
2017

Orange Content.....	1
Stratégie Orange France	1
Projet d'évolution de la Part Variable Commerciale	2
Nouvel environnement de travail Orange : NEO et projet Bridge.....	2
Politique sociale de l'entreprise : formation et évolution emploi, compétences.....	3

Orange Content

✓ Information (documents confidentiels)

De nombreuses entreprises de télécoms en France et à l'étranger développent des activités de contenus ; une organisation encore plus efficace et lisible de l'activité de contenus Orange doit, dès lors, se mettre en place.

Six fonctions essentielles :

1. Veille stratégique (en lien avec la direction de la Stratégie)
2. Acquisitions de droits
3. Pôle production / édition
4. Réflexion et mise en œuvre de propositions sur de nouveaux formats
5. Coordination des approches et solutions innovantes
6. Suivi du développement du CA contenus dans les pays

Analyse de la CFE-CGC

Les élus CFE-CGC voient d'un bon œil l'ambition retrouvée d'Orange dans les contenus se matérialiser par la création d'Orange Content, 3 ans après la fermeture du CE Orange Contenu.

Au-delà de la perte de temps et compétences due à ces allers-retours sur la stratégie Contenu / Content, la CFE-CGC se réjouit que cette nouvelle entité soit potentiellement placée au plus haut niveau de la hiérarchie ; elle se félicite de ce que les ajustements d'organisation, et donc les améliorations de fonctionnement nécessaires que nous avons pointés lors de la création de DNU, soient pris en compte.

Néanmoins, une fois de plus nous restons sur notre faim face à ce qui pourrait apparaître comme un manque d'ambition voire d'audace.

Ainsi, comme cela est fait sur Orange Bank, la CFE-CGC serait favorable à isoler totalement le CA Contenus plutôt que de le diluer dans le CA Telco, (surtout à l'aube des discussions en cours sur le modèle de distribution avec Canal), comme de voir affichées les ambitions d'OCS sur l'international.

En conclusion, la CFE-CGC a bien noté que cette première étape devrait être suivie de plus amples précisions, notamment sur les projets de Joint-Venture avec le groupe Bolloré dont on entend parler de manière récurrente...

Documents présentés (voir Alfresco)

- [Orange Content](#)

Stratégie Orange France

✓ information (documents confidentiels)

« Depuis le lancement du plan Essentiels2020, le contexte marché, business, a fortement évolué, amenant Orange à adapter ses plans d'actions sans pour autant remettre en cause sa stratégie.

L'année 2017 est une année charnière. Les projets Essentiels2020 commencent à produire leurs effets, perceptibles par les clients comme par les personnels. La stratégie est confortée par des résultats qui lui permettent de poursuivre ses investissements au profit de ses clients et de ses équipes.

En cherchant à délivrer une expérience client incomparable, Orange France est amenée à simplifier ses offres, à développer

une relation client digitale de référence et à répondre efficacement au client dès son premier contact. Toutes ces actions vont entraîner une baisse sensible des volumes d'activités, permettant de concentrer les ressources sur le traitement des actes à forte valeur ajoutée, l'accompagnement client, ce qui permet de différencier Orange de ses concurrents. »

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC ne peut que se féliciter que la stratégie aille dans le sens d'une amélioration des résultats.

Pour autant la stratégie boutique continue d'interroger : tous nos œufs semblent être mis dans le même panier Smartstores, au

détriment des boutiques de proximité que l'on ferme - quand bien même elles fonctionnent.

Pourquoi se priver d'un réseau qui satisfait tout à la fois nos personnels et nos clients, cela pour favoriser un concept dont on n'est pas certain qu'on doive en attendre monts et merveilles.

Comme l'an dernier aussi, le salarié que l'on aimerait savoir incomparablement satisfait, bien dans son job, bien dans sa tête, bien dans sa boîte... semble le grand absent de cette stratégie Orange :

Il n'est qu'à considérer « l'évolution proposée de l'environnement du travail avec des espaces organisés pour faciliter la coopération, et le bien être des salariés », qui revient à une organisation en open spaces et Sans Bureaux Fixes... avec pour conséquence de créer de l'inquiétude pour le personnel, le

bureau étant un élément sécurisant et constitutif de la personnalité du salarié au travail.

Il n'est qu'à considérer, la sous-traitance croissante, avec ce ratio éclairant d'1 sous-traitant pour 2,5 personnels Orange...

Il n'est qu'à considérer enfin la GPEC et ses quelque 2 500 emplois de moins, associée à la polyvalence / poly compétence demandée aux personnels, et une négociation salariale 2017, (même si cela ne fait pas partie de la stratégie... et pourtant) tellement peu à la hauteur de ce qui est demandé aux personnels...

Des regrets, donc, encore et malgré tout.

Documents présentés (voir Alfresco)

- [Stratégie Orange France](#)

Projet d'évolution de la Part Variable Commerciale

✓ Information / consultation

Rappel : Le projet d'évolution vise à renforcer le poids de la satisfaction clients, levier majeur d'une expérience client exemplaire, dans les indicateurs de PVV

[cf. CR CCUES février 2017](#)

Analyse de la CFE-CGC

Voilà un peu plus de deux ans, le 17 mars, Conquête2015 était-il à peine enterré que notre Président exposait déjà sa vision pour le Groupe au travers de son plan stratégique, Essentiels2020 !

L'expérience client devait alors être, et plus que jamais semblait-il, au cœur de la stratégie d'Orange France !

En mettant davantage l'accent sur la réalisation d'une Expérience Client de qualité par le biais des parcours spécifiques d'accompagnement du client (accueil, livraison, assistance), les écarts de prix avec la concurrence sur les offres de détail seraient, de manière indéniable, mieux acceptés, voire plébiscités !

Au regard de l'année écoulée qui, sur le marché mobile, a vu :

- SFR et son offre RED en promotion plus de 320 jours
- Bouygues en promotion 11 mois sur 12 avec du 3,99 €
- Free mettre en place 4 Ventes Privées sur l'année, soit une de plus qu'en 2015

Orange France se devait effectivement d'être dotée d'avantages concurrentiels tangibles dont l'Excellence Clients notamment !!

Ainsi, au titre du « projet de pilotage par l'Expérience Client », l'un des premiers champs d'investigation fut donc celui de l'adaptation du modèle de part variable commerciale associée, exposée dès octobre 2015.

Aujourd'hui, parvenus à l'épilogue, nous ne reviendrons pas sur nos précédentes interventions mais nous regrettons aujourd'hui un certain manque d'information afin d'étayer notre avis :

- En tout premier lieu, nous sommes toujours dans l'attente du ou des référentiels des SAM, référentiel(s) promis le 15 février dernier ?
- En second lieu quelle sera la progressivité de ces mêmes SAM, si le Lot 2 est embarqué dès aujourd'hui dans l'avis ?
- Où en sont les nécessaires adaptations du SI afin d'aller vers une relative automatisation de cette PVC ?
- Avis Clients, lancé la semaine passée à grand renforts de communication, sera-t-il intégré au référentiel des SAM ?

En outre, depuis l'arrêt des tests fin janvier 2017, la PVC cible étant connue, quelles mesures ont été véritablement mises en place afin :

- De capitaliser sur les bonnes pratiques des équipes en tests en 2016 ?
- D'accompagner la montée en compétence sur les SAM ?

Pour rappel ce sont, en effet, 9 500 salariés d'AD & de SCO qui devront intégrer ce nouveau dispositif dès le 1er juillet sans mécanisme de garantie aucun !

À cet égard, avant toute livraison du Lot 2 prévue durant le S1 2018, la CFE-CGC réitère sa demande d'obtenir les éléments globaux d'appréciation de cette PVC intermédiaire, la période du S2 2017 semblant tout indiquée pour le faire !

Vote des élus

Pour : 0

Contre : CFDT, CFTC, CGT, FO, STC, SUD

Abstention : CFE-CGC

Documents présentés (voir Alfresco)

- [Part Variable](#) (documents février)

Nouvel environnement de travail Orange : NEO et projet Bridge

✓ Information

1. NEO

« Mettre l'expérience salarié au cœur des projets immobiliers est un engagement de la Promesse Orange : à ce titre, le programme participatif NEO (Nouvel Environnement de Travail

Orange) a été lancé pour co-construire un environnement de travail motivant, adapté et respectueux de tous en :

- mobilisant les acteurs autour d'une ambition commune,
- construisant un cadre de référence et des modes de gouvernance partagés et pérennes,
- définissant un socle méthodologique autour du rôle du chef de projet et de ses équipes,

- élaborant des principes d'actions et des lignes directrices,
- favorisant les retours d'expériences et l'amélioration continue. »

Après un long bras de fer avec la Direction, nous avons obtenu, sous l'impulsion de la CFE-CGC de manière unanime avec les autres Organisations Syndicales :

- 1/ Que le point soit requalifié en Information/consultation
- 2/ que celle-ci démarre au prochain CCUES (le point n'a donc pas été traité ce jour)
- 3/ que les Instances Représentatives du Personnel puissent intégrer les modules de formation Néo en cours
- 4/ la création d'une commission « Nouvel Environnement de Travail au sein du CCUES »

2. Consultation sur Bridge, le futur nouveau siège

[Cf. notre CR d'avril](#)

Analyse de la CFE-CGC

En préalable à la présentation de NEO du mois de juin, quelques extraits d'études sur le « sans bureau fixe »

Fatigués plus tôt, plus vite

« Qu'ils apprécient ou pas de ne pas avoir de bureau, la grande majorité des salariés qui travaillent sans bureaux fixes en open spaces sont unanimes : « on est fatigués plus tôt dans la journée », les plus critiques étant ceux qui exercent des professions sédentaires, et les générations plus âgées, fatigués de déménager sans cesse, de ne pas pouvoir se poser, fatigués d'avoir toujours à chuchoter comme le veut la consigne pour communiquer dans ces espaces ouverts. Ils disent avoir perdu leurs repères, et d'autres craignent que la perte de leur bureau ne préfigure la perte de leur emploi. Dans certaines de ces entreprises, plusieurs salariés seraient partis en pré-retraite (dans le cadre du plan de départ volontaire) plus tôt pour ne pas avoir à travailler dans ces conditions.

Chaque journée devient une épreuve

Pour une sociologue du travail, cette déstabilisation est le résultat d'une stratégie de management pour faire sortir les personnels de leur zone de confort, les mettre dans une situation d'apprentissage permanent. Chaque journée devient une épreuve.

Pour un psychanalyste spécialiste des questions de souffrance au travail, déménager, c'est perdre les mémoires procédurales, mémoires précieuses car elles permettent à un salarié de travailler sans avoir à reconstruire tous les jours la bonne manière d'exécuter la tâche. Dès lors, lui demander de s'installer tous les jours dans un nouvel espace de travail, pas au même étage, pas avec les mêmes personnes, représente un stress, une fatigue supplémentaire.

Les open-space responsables d'une hausse des arrêts maladie.

Selon une étude de chercheurs suédois, publiée en 2013, il y a plus d'arrêts maladies chez ceux qui travaillent en open-space que chez ceux qui ont un bureau fixe. En moyenne on passerait de 5 jours d'arrêts à 8 jours d'arrêts par an.

La perte de la notion d'appartenance

Enfin, en cessant de soutenir la démarche d'appropriation du lieu de travail, le risque est de perdre le lien à l'entreprise et la notion d'appartenance à une équipe », souligne Bernard Salengro, président du syndicat CFE-CGC santé au travail. »

Qu'ajouter de plus ?

- Voir aussi « [essentiel sans bureau fixe](#) »

Vote des élus sur le projet bridge

Contre : CFE-CGC, CGT, CFTC, FO, STC et SUD

Abstention : CFDT

Documents présentés (voir Alfresco)

- [Bridge](#)

Politique sociale de l'entreprise : formation et évolution emploi, compétences...

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

Formation :

- Bilan formation 2016 : réalisation en heures à 97,2% du plan 2016 (99,5% en 2015). Baisse de 5,7% en lien avec baisse des effectifs.
- Nombre d'heures moyen / salarié stable : 33 heures / 2015.
- Effort de formation = 6,2% de masse salariale, conforme aux engagements GPEC.
- Taux d'accès hors temps libéré : 84,3% (83,1% en 2015).
- Taux d'accès des femmes à 87%, supérieur à celui des hommes à 83%.
- Nombre d'heures moyen de formation des femmes : 34,8h et 32,1h pour les hommes.
- Salariés niveau A à D = 53% des effectifs et 56% des salariés formés.
- Taux d'accès salariés non cadres : 90,5%, > taux d'accès global : 84,3%.
- Taux d'accès seniors de plus de 45 ans hors temps libéré : 84,4%.

Bilan 2016 de la prospective 2016 – 2018 du CCUES

Effectifs et flux

- 88 583 EFF (CDI + CDD) : -2 368 EFF vs. 12/2015 (-2,6%) - rappel -2 215 EFF en 2015 soit -2,4%
- 87 330 CDI : -2 609 CDI vs. 12/2015 (-2,9%) – rappel -2 233 CDI en 2015 soit -2,4%
- 4 474 salarié(e)s en position hors activité soit -481 salarié(e)s, -9,7% / fin 2015
- âge moyen : 49,4 ans fin décembre 2016 (femmes : 49,1 ans – hommes : 49,5 ans) / 49,5 ans fin décembre 2015
- +2 124 recrutements externes en CDI à fin 12/2016 / +1 687 en 2015
- -4 990 départs de CDI (dont 4 496 retraites) à fin 12/2016 / -4 172 CDI en 2015
- 21 894 salarié(e)s à temps partiel : + 1,0% / décembre 2015 (y compris dispositifs seniors)
- TPS = 15 309 salarié(e)s & TPA = 1 292 salarié(e)s, à fin 2016 : 19,0% des effectifs CDI de l'UES en activité fin 2016 / 17,6% à fin 2015.

Force au travail

- 76 792 ETP internes : -5,5% / moyenne annuelle 2015 (81 233 ETP)
- 604 ETP en intérim : -4,2% / moyenne annuelle 2015 (630 ETP)

- 28 118 ETP en sous-traitance : +8,6% / moyenne annuelle 2015 (25 889 ETP), dont 23 615 ETP hors construction réseau FTTH : +6,3% / moyenne annuelle 2015 (22 207 ETP)

Contrats d'alternance

- 4 771 contrats d'alternance (3 259 apprentis + 1 512 contrats de professionnalisation) soit -10,7% / 12/2015 (5 340)
- 1 058 jeunes issus de l'insertion recrutés en CDI en 2016, soit 50% du total des recrutements en CDI / 988 en 2015
- 427 jeunes issus de l'insertion recrutés en CDD en 2016 : 19,7% du total des recrutements CDD / 328 en 2015

Métiers : trois tendances se dégagent

- métiers nécessaires à la poursuite de l'activité :
 - 1 975 recrutements externes principalement dans les domaines métiers réseaux et client
 - environ 5 500 mobilités internes pour changement de métier et près de 8 200 en global avec un taux de mobilité en progression (9,4% en 2016 vs 8,5% en 2015)
 - plus de 300 parcours dans le cadre du programme futur'o
- métiers émergents liés au déploiement de la stratégie et à l'accompagnement de la transformation digitale
 - env. 150 recrutements externes et autant de mobilités internes

- métiers en cours de décroissance
 - environ – 400 en 2016

Analyse de la CFE-CGC

La CFE CGC remercie la Direction pour la qualité des documents et les éléments fournis lors des séances constructives de la Commission Emploi et Formation.

Malheureusement, les problèmes de fond demeurent de façon alarmante année après année.

- baisse des équivalents temps plein en CDI
- 19,0% des effectifs CDI de l'UES sont des salariés TPS ou TPA
- les RPS en croissance en UI
- Les départs massifs toujours concentrés à plus de 70% sur les DO, catastrophiques pour ceux qui restent.
- déséquilibre de l'emploi entre l'IdF et la Province
- ...

Enfin, concernant la question cruciale du remplacement des compétences, la CFE-CGC attend toujours que la Direction produise le Socle détaillé des compétences nécessaires et en communique le plan de transfert.

► Voir aussi [« essentiel emploi »](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- [bilan formation](#) ; [bilan PEC](#) ; [évolution emploi et qualif](#)

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
- J'ai besoin d'une formation : yvesalexandre.julien@orange.com
- Je souhaite ouvrir un site de partage : helene.marcy@orange.com



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



Retrouvez nous sur www.cfecgc-orange.org/ccues/

CFE-CGC Orange - 12, rue Saint Amand – 75015 Paris Cedex 15