



Sommaire

Intervention de Christel Heydemann	1
Information-Consultation sur le projet de désengagement du groupe du secteur bancaire en Espagne - Suite	2
Consultation sur la réorganisation de Digital Services Europe	2
Présentation de la stratégie d'Orange Innovation	3
Consultation sur le projet de transformation d'Orange Business Europe (ex-Equant)	3

Intervention de Christel Heydemann

Mme HEYDEMANN a rappelé l'état du marché des télécoms très concurrentiel et régulé en Europe, on observe aussi divers plans sociaux chez certains opérateurs européens :

- ✓ **Italie** : Orange n'est pas présente en Italie, un marché qui continue à souffrir comme nous le démontre Iliad
- ✓ **Belgique** : VOO notre nouvelle acquisition est en cours de closing, pour rappel celui-ci est prévu au mois de Juin, le contexte du marché belge est très tendu avec l'arrivée d'un nouveau concurrent
- ✓ **En Roumanie** : Digi est le nouvel acteur après Iliad avec des prix très compétitifs, qu'Orange n'a pas vu venir et n'a pas su s'ajuster car mobilisé par l'achat de TKR
- ✓ **Et enfin en Pologne** : Orange continue sa politique d'extension en menant quelques acquisitions

En conclusion sur ce tour d'Europe, Christel HEYDEMANN rappelle qu'Orange est l'acteur qui a le plus bougé les lignes en Europe.

Plus largement, quelques éléments à avoir en visibilité :

- ✓ La digitalisation est un moyen de gagner en compétitivité, d'où notre présence à l'international et chez OB, nos relais de croissance sont dans les deux secteurs : entreprises et les particuliers
- ✓ Continuer à investir dans les services (CyberDéfense, le Cloud et la connectivité)
- ✓ Gros investissement sur l'Intelligence Artificielle (IA), qui pour le moment reste encore timide
- ✓ Continuer à travailler sur notre plan satisfaction client
- ✓ La mise en place du Baromètre salariés (VoiceUp) un outil plus agile qui permet d'accéder à des données plus fines, dont l'objectif n'étant pas les résultats mais plutôt la progression

- Points forts remontés : fort attachement à l'entreprise et la qualité de vie au travail
- Amélioration à prévoir : l'engagement qui reste néanmoins aligné aux benchmarks en France
- Points de vigilance : les parcours professionnels dans l'entreprise, « est ce qu'on sait où on va car la performance n'est pas en ligne par rapport aux objectifs, efficacité interne ».

- ✓ Enfin l'adaptation au changement climatique est absolument indispensable pour Orange, nous devons continuer l'inclusion par le numérique en surveillant notre impact carbone

Analyse de la CFE-CGC

Les représentants de la CFE CGC siégeant au CGE ont interpellé Mme Christel HEYDEMANN concernant les 3 points ci-dessous :

1. Nous parlions d'investissement – actuellement en France, il y a une saga qui fait beaucoup parler d'elle, il s'agit d'Atos et plus précisément Eviden. L'état semble vouloir garder cette compétence dans le giron français ; après l'abandon d'Airbus, les candidats à même de pouvoir racheter l'activité sont très peu nombreux.
 - Pensez-vous qu'un rapprochement entre Eviden et nos activités B2B pourrait être intéressant ?
 - Est-ce que Orange étudie le sujet ?

La réponse est que le dossier avait été bien évidemment étudié par Orange y a plus d'un an mais pas retenu, Atos est dans une situation de grosse crise, Orange n'est donc pas du tout candidat à l'acquisition d'Atos

2. Concernant la fermeture de notre offre de Cloud Flexible Engine maintenant ; cette dernière est très largement utilisée en interne et nous recevons beaucoup d'alertes opérationnelles sur les délais de fermeture annoncés qui entraîneraient des conséquences opérationnelles réelles pour les différentes divisions d'Orange (Orange innovation, Orange France, Mas Orange, et d'autres). Nous alertons le Comex afin de prendre les bonnes décisions concernant le rythme de fermeture de la solution.
 - Mme HEYDEMANN confirme que le sujet est bien en visibilité et suivi en local par Orange Business par la rationalisation du portefeuille
3. Finalement concernant la féminisation des instances dirigeantes évoqué pour l'Espagne, nous mettons en avant le fait que nous avons encore beaucoup à faire, avec comme exemple le faible taux de féminisation au Codir d'OBS SA de 9,1% que nous regrettons fortement.

Information-Consultation sur le projet de désengagement du groupe du secteur bancaire en Espagne - Suite

Après le deal en France, et suite à l'avancée des négociations avec la BNP en Espagne, un échange a été organisé en CGE concernant l'avancée du projet.

Depuis le 31 janvier :

- La quasi-totalité des accords avec BNP Paribas a été signé.
- Les premiers transferts des comptes d'Orange Bank vers Hello Bank ont commencé avec 115 000 clients déjà invités à rejoindre Hello Bank (clients contactés par vague de 33 000 par semaine).
- Le deal avec Banco Cetelem a été signé en Espagne, avec le transfert de 35 salariés
- Le contrat de financement de mobile en Espagne a aussi été signé avec Banco Cetelem
- Il ne reste que le financement mobile en France qui est toujours en négociation avec BNP et en bonne voie

D'un point de vue social, en France, les premières notifications de départ ont commencé avec les 29 premiers salariés impactés.

Un contrat a aussi été signé concernant les crédits en Espagne. Deux portefeuilles de crédit ont été vendus à Banco Cetelem après un processus compétitif.

Concernant Anytime, le teneur de compte (groupe Edenred) a signifié sa volonté de rompre le contrat sous préavis de 12 mois. Le scénario de cession de l'activité doit donc être retravaillé avec cette nouvelle donne.

Concernant la vente de la plateforme IT bancaire, la réception des offres engageantes est attendue dans les prochaines semaines et la sélection de l'acheteur est prévue à la fin du semestre.

Analyse de la CFE-CGC

[Retrouvez ici](#) notre avis concernant la fermeture des activités bancaires en Europe.

Consultation sur la réorganisation de Digital Services Europe

Après 3 réunions sur le sujet ([résumé disponible ici](#)), cette dernière réunion faisait un focus sur la stratégie de Digital Services Europe, qui souhaite se positionner sur l'IA afin de faire lever sur nos offres Data et Cloud, et sur la stratégie en Allemagne, géographie la plus mal en point du périmètre.

Concernant l'Allemagne, une présentation détaillée a été faite des scénarios d'activité allant du « business as usual » jusqu'à l'arrêt de l'activité. Le choix a été fait d'une fermeture de l'infrastructure Cloud legacy en local et d'une consolidation des plateformes Cloud avec celle de Suède et Norvège.

Côté partenariat, le focus est mis sur Microsoft en tant que partenaire principal.

Concernant la stratégie d'UpSkilling, Digital Services Europe a mis en place un parcours en 5 niveaux de consultant junior à

Consultant Expert, un bel effort de formalisation par rapport à ce qui existe en France.

Un travail de proximité avec des universités suédoises et norvégienne est aussi mis en place ainsi que de nombreux plus de certification.

Concernant l'impact social du projet, peu de nouveautés malheureusement avec un approche individuelle des salariés impactés ne permettant qu'une défense limitée des intérêts des salariés.

Cette situation s'explique par le faible nombre de salariés impactés par pays.

Analyse de la CFE-CGC

Suite au dernier élément présenté, le comité de Groupe Européen a demandé deux éléments d'engagement :

Qu'un effort soit fait pour identifier si les salariés ne pourraient pas trouver des missions intéressantes sur les périmètres GDO, Marketing Orange Business et Digital Services France.

Cette demande a été acceptée.

Que l'accompagnement (notamment financier) soit au moins au même niveau que ce qui est prévu par le plan Equant International se déroulant en parallèle.

Cette demande a été acceptée.

Après de nombreux échanges en séance : la direction a accepté que les conditions Equant soient appliquées pour Digital Services Europe pays par pays dans tous les pays concernés.

Présentation de la stratégie d'Orange Innovation

La mission d'Orange Innovation est de créer de la valeur pour le groupe autour de 3 grands domaines d'innovation :

- ✓ Services de la maison
- ✓ Engagement client et confiance
- ✓ Services aux entreprises et opérateurs en s'appuyant sur les activités réseaux, IT, devices, data et IA

Une entité avec une force au travail d'environ 8000 salariés : 3350 Orange SA, 3400 filiales (Sofrecom, SoftAtHome, Viaccess Orca) et 1200 prestations intra groupe (300 Orange Business, 200 Orange MEA)

Les constats actuels :

- ✓ A la fin de « lead the future », les chaînes de valeurs seront complètement disrupter, se posera la question : « c'est quoi un opérateur en 2030 »
- ✓ Les collaborateurs travaillent sur énormément de sujets
- ✓ Les collaborateurs se forment très peu (environ 40h/an et par salarié)

L'innovation disruptive nécessite un nouveau modèle d'innovation et donc une refonte profonde.

La création de la valeur se fait pour les clients, alors que la capture de la valeur passe par l'entreprise, ce qui implique pour Orange d'être concentré sur les activités à forte valeur ajoutée autour des nouveaux « Value Stream » :

- ✓ Telco as a Platform
- ✓ Cyber Security as a Platform
- ✓ Customer experience
- ✓ Future new connectivity

La question qui se pose est : Quels sont les nouveaux ou futurs sujets qui seraient différenciant pour les humains, pour les former et les préparer à l'arrivée de l'IA

Pour ce faire, un nouveau plan de développement des compétences personnelles est en cours de définition suite au recensement interne des compétences et le catalogue d'offres, l'objectif est de se recentrer, arrêter de se disperser en passant par la réallocation des ressources.

Analyse de la CFE-CGC

Au vue de la présentation, nous comprenons que l'entité Innovation est en cours de réflexion sur un projet de réorganisation profonde pour s'aligner au marché actuel et surtout se projeter dans le futur à moyen voire long terme.

Une réflexion nécessaire et même obligatoire pour « survivre » et ne pas rater le virage technologique qui est entrain de s'amorcer impulsé par les nouvelles méthodes de travail, les nouveaux besoins et l'IA.

Une première présentation intéressante pour le comité d'une série, la suite au prochain épisode

Consultation sur le projet de transformation d'Orange Business Europe (ex-Equant)

Le rapport de l'expert Peritus sur le projet note les points clés suivants :

- ✓ Décroissance attendue de marge brute et d'EBITDAaL ces dernières années dues au tassement du marché telco B2B mais aussi aux contreperformances du Cloud et de la Cybersécurité avec des marges en détérioration.
- ✓ Le schéma de compensation entre legacy et relais de croissance ne tiens plus car les relais de croissance

ne tiennent pas leur promesse de marge, ce qui remet une pression sur les résultats du legacy.

- ✓ Les projections de revenu à 2025 sont actualisées à la baisse du fait notamment des contreperformances du Cloud. Ces projections prévoient un écart à la baisse de 150 millions de marge brute, concentrée sur l'IT, la partie télécom prévoyant un peu mieux que projeté à l'origine du plan.

- ✓ Sur le périmètre, l'opérating Cash-Flow est négatif depuis plusieurs années (-23m€ en 2023), après le plan présenté, il a vocation à repasser en positif en 2025.
- ✓ Le projet prévoit en plus des licenciements (114 personnes), un volet de requalification et changement de rôle (515 salariés) avec des moyens de formations jugés « faible » par l'expert en volume d'heure de formations (jusqu'à 20 jours sur 2 ans).
- ✓ Les économies attendues par le plan sont estimées à environ 11m€ principalement concentrée sur l'Allemagne et les Pays Bas.
- ✓ Sur le périmètre Europe les salaires moyens entre les pays sont très différents avec un ratio allant de 1 à 4,45 en fonction des pays.
- ✓ L'impact des licenciements pays par pays vont de 0% à 21,9% pour le pays le plus concerné, la moyenne étant à 10,8% de l'effectif total.
- ✓ Côté synergies attendues, la principale attente est l'augmentation du taux d'activité (ARVI) des différents profils, notamment ceux du consulting, des chefs de projet, et de la gouvernance.
- ✓ Malgré un projet qui prévoit quelques embauches en offshore pour remplacer une partie des licenciements, la vision à terme est un rééquilibrage au profit des effectifs en Europe, suite aux projets d'automatisation des systèmes d'informations.
- ✓ Concernant Evolution Platform, elle vient d'être reconnue « leader » par Gartner, un gage d'espoir et de motivation pour l'avenir d'après les représentants du projet.

Analyse de la CFE-CGC

18 mois après le dernier plan de départ sur le périmètre, et parallèlement au plan sur Digital Services Europe, la dynamique d'Orange Business est encore plus triste en Europe qu'en France.

Concernant les conditions de départ, on remarque qu'elles sont très diverses en fonction des pays. Très correctes pour certains et loin de l'attendu pour d'autres.

La CFE-CGC demande pour tous ces projets internationaux un socle commun minimum au niveau Européen, garantissant à chaque salarié du groupe en Europe un traitement équitable.

Concernant la stratégie du projet, à part Evolution Plateforme, seule espèce d'éclaircie dans la tempête, tout ce qui est proposé pour l'activité est de l'optimisation pour limiter la casse d'un business qui se meurt peu à peu.

Dans un secteur aussi dynamique de l'IT, de la Cybersécurité, du Cloud, de la Data, du SD-Wan... il est triste que nous en soyons là en interne.

Sur le précédent sujet (Innovation), monsieur Zerbib nous disait qu'il était étonné du faible temps consacré à la formation chez Orange pour une entreprise technologique. Nous sommes d'accord avec lui : on ne gère pas un changement aussi fort avec quelques jours de formation par an.

Nous espérons et demandons un changement radical dans la manière de gérer l'activité B2B du groupe :

- ✓ Des activités pilotées par des experts du domaine ;
- ✓ Des formations ambitieuses et accompagnées ;
- ✓ Une stratégie claire et au moins aussi ambitieuse que le marché sur nos différentes activités ;
- ✓ Présence numérique ambitieuse ;
- ✓ Développement d'action auprès des nouveaux consommateurs de nos services : développeurs, métiers...
- ✓ Une réelle synergie entre nos savoirs faire B2B dans le groupe (OB Europe, OB France, BlueSoft, MEA, Roumanie, Innovation, Belgique...).

Nous avons besoin de ce changement si nous souhaitons rompre avec la spirale infernale de la décroissance à Orange Business.

Vos représentants
CFE-CGC Orange

Élus

- Thierry Meurgues – Orange SA
- Thibault Linte OBS SA
- Narimane Behar – OBS SA
- Hélène Marcy – Orange SA



Retrouvez ce compte-rendu et les publications de votre établissement :
<https://www.cfecgc-orange.org/comite-groupe-europe-monde/>

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !



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

