



Sommaire

Déclaration préalable : stratégie et plan de départ.....	1
Information/Consultation sur la transformation DRH Groupe.....	1
Orientations Orange France	1
Orientation DEF.....	2

*CSEC : Comité Social et Economique Central

Déclaration préalable : stratégie et plan de départ

La CFE-CGC Orange alerte à nouveau la Direction sur les effets délétères de la financiarisation, la rentabilité à court-terme et l'absence de relais de croissance, sans compter les plans sociaux déguisés qui s'organisent avec le transfert des personnels vers la filiale de la Générale de Téléphone, la réduction des fonctions supports, la fusion des UI (Unité d'Intervention) et des UPR (Unité Production Réseaux) ...

Comment engager le personnel dans un plan stratégique qui ne vise qu'à satisfaire les marchés financiers ?

La Direction argumente la nécessité de conduire un plan de réduction des effectifs chez SCE et annonce près de 700 départs volontaires, alors que près de 8 000 personnes quitteront le Groupe en 2023 ; 3 000 par démission individuelle et 2 000 dans le cadre de départs en retraite.

Orange n'a donc pas de nécessité particulière à accélérer ces départs et devrait au contraire se préoccuper de repositionner ses équipes pour maintenir la qualité du service rendu à ses clients !

La Direction a franchi le Rubicon en annonçant sa volonté de se séparer des collaborateurs du périmètre d'Orange Business (Services) avec un chèque pour les faire partir et sans proposition de reclassement.

Orange ne sera plus jamais Orange.

Le choc émotionnel est immense, la confiance perdue et l'inquiétude se répand.

Les personnels ne se projettent plus dans l'entreprise. Orange ne fait plus rêver, les plus jeunes sont demandeurs du plan de départ volontaire et Orange Business (Services) voit son image et son attractivité s'effondrer. Pour renforcer notre alerte, le 11 Avril 2023, le DS Central de la CFE-CGC Orange a écrit une longue [lettre ouverte au Ministre de l'Economie, Bruno Le Maire](#) dont l'objet était : « **Près de 700 postes bientôt supprimés chez Orange Business Services. Avec l'assentiment de l'Etat ?** »

Information/consultation sur le projet d'évolution de la DRH du Groupe

Dans ce projet de réorganisation de la Direction des Ressources Humaines Groupe, la Direction considère que rien ne change en dehors des rattachements hiérarchiques... Construit en 3 étapes, il devrait s'achever au 1er trimestre 2024.

Première étape : Une Information/consultation lors de laquelle une expertise peut être demandée. Cette étape s'attache principalement à modifier les rattachements hiérarchiques des différentes fonctions RH Groupe. Après recueil de l'avis du CSEC, les nouvelles Directions

composant la DRHG pourront être constituées avec l'ensemble de leurs collectifs de travail.

Deuxième étape : une étude sera engagée avec les collectifs de travail pour identifier les axes d'amélioration des modes de fonctionnement et des dispositifs RH. Ceux-ci seront conservés à l'identique lors de la mise en oeuvre de la nouvelle organisation en étape 1.

Selon le résultat de ces réflexions, la nature et l'impact de leurs incidences sur l'organisation et/ou les conditions de travail, **une nouvelle information/consultation pourra être**

envisagée en étape 3 (cf. [mention page 9 du dossier d'information/consultation](#)).

Lors de la séance du 18 avril, les élus du CSEC ont demandé une interruption de séance durant laquelle ils ont rédigé la déclaration commune suivante :

« Cette interruption de séance du CSEC sur un projet présenté par un membre du COMEX est inédite. Les élus et RS tiennent à rappeler qu'ils ont toujours été respectueux de l'instance. À l'issue de la séance plénière du 17 au 18 janvier 2023, il nous a été annoncé en RS bureau que ce sujet de transformation serait instruit en dossier d'intention, suivi d'un projet d'information/consultation.

Les élus du CSEC constatent le changement de méthode pour instruire ce dossier. Il semble que vous n'étiez pas prêt pour présenter votre dossier d'intention au mois de mars. Les élus condamnent le choix d'un passage direct en information/consultation afin de maintenir votre calendrier initial sans aucune considération du travail nécessaire de l'instance.

De plus, les élus ont relevé une mise en œuvre anticipée de ce dossier via des Call managers, des web radios, des séminaires, des changements de rattachements hiérarchiques et de dénomination des équipes dans l'annuaire. Tout ceci avant même l'ouverture de ce point en séance.

Cela pourrait caractériser un délit d'entrave. Les élus demandent instamment à l'entreprise de cesser toute

communication et toute mise en œuvre anticipée de ce projet tant que l'instance n'a pas rendu son avis. Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit d'ester en justice. Les élus demandent le retour à un dialogue social loyal et sincère. »

Décision a également été prise de diligenter une expertise pour réaliser l'étude de ce projet d'organisation, structurant pour les salariés de la DRH comme des salariés du groupe, « clients internes » de cette filière. Au final, aucun avis n'a été voté par les élus du CSEC.

Réuni le 21 avril, un CSEC extraordinaire a voté la mise en place d'une expertise et désigné le cabinet Sécafi Alpha pour la mener. La commission Emploi formation & Égalité professionnelle a été mandatée pour la piloter et en assurer le suivi avec le concours de l'expert.

89% des salariés de la DRH font partie de la Direction FS&F (Fonction Support et Finance) et sont concernés par cette réorganisation. En conséquence, les élus CFE-CGC de ces directions ont également demandé la tenue d'un CSE extraordinaire.

La réglementation prévoit que lorsqu'une réorganisation concerne 2 directions, elle doit être traitée en CSEC, évitant ainsi de consulter tous les CSE concernés.

Un CSE FS&F sera-t-il organisé avec un temps de réponses ? A suivre.

Orientations Orange France

Notre société est au cœur d'une période économiquement et socialement complexe qui à présent, impacte notre entreprise et nos salariés depuis plusieurs mois.

L'année 2022 aura été une année inédite sur le plan géopolitique avec le conflit en Ukraine et les répercussions économiques qui en découlent dans toute l'Europe, notamment une inflation galopante dans certains pays et une crise énergétique qui se prolongent en 2023.

Nous avons cependant, réussi à générer de la croissance sur nos 3 marchés GP, Pros/PME, Entreprise avec sur notre cœur de business, une croissance de chiffre d'affaires de +3,1%, malgré un contexte de faible consommation.

Sur nos 3 marchés, nous avons également réussi à nous différencier sur l'expérience client avec un NPS Grand Public historique à 28,3 en fin d'année. Cette confiance renforcée de nos clients nous permet en 2023 d'amorcer une hausse de nos tarifs de base comme la plupart de nos concurrents.

Nous avons également renforcé notre leadership sur les réseaux avec la 12e étoile sur nos réseaux mobile et le cap des 7 millions de client Fibre franchi juste avant Noël.

L'année 2022 aura également été marquée en interne par un changement de gouvernance à la tête du Groupe Orange avec l'arrivée de Christel Heydemann, et le 3 avril dernier, d'un

nouveau directeur général d'Orange France, Jean Francois Fallacher.

En février 2023, Christel Heydemann a présenté un nouveau plan stratégique pour le Groupe, « *Lead the Future* », dans lequel s'inscrit dès à présent, la feuille de route d'Orange France et prévoit la poursuite de l'évolution du modèle des activités, combiné à un contexte marqué par des vents contraires autour de l'inflation et de l'énergie. Pour atteindre ses objectifs ambitieux, il est nécessaire de s'appuyer sur une stratégie de volume (défense des Parts de marché), de valeur (hausse tarifaires sur le Retail et sur le Wholesale) et de maîtrise des coûts avec :

- **Le maintien de la dynamique de croissance du CA retail** entre +2% et +4%
- **La maîtrise de la baisse du chiffre d'affaires wholesale** avec le développement des moteurs de croissance autour de la fibre
- **L'évolution du modèle d'entreprise** avec la poursuite de l'efficacité opérationnelle à travers la Relation Clients (notamment par la digitalisation).

Orientations DEF

Le mandatement de la commission Entreprise a voté à l'unanimité. En introduction, Pierre Clément a fait un point sur l'environnement macro-économique général.

2022 est l'année de sortie post Covid où de nouveaux sujets se sont invités : l'inflation, la guerre en Ukraine et la crise climatique. Malgré tout, le moral des entreprises et des entrepreneurs reste stable. On peut comptabiliser de nombreuses créations d'entreprises et un taux de chômage relativement bas (7%), ainsi qu'un taux de défaillance des entreprises plutôt bas en 2022, alors que début T1 2023, il est en hausse.

Bilan 2022 des domaines

- **Entreprise**

De bons résultats commerciaux avec + 30% sur la fibre. Les relais de croissance représentent 20% du CA et 40% de prise d'ordre avec une couverture commerciale en hausse ; une légère croissance du chiffre d'affaires malgré la baisse de la voix. On peut se féliciter d'une avancée du digital ainsi que d'une satisfaction client en progression mais constater un échec sur la livraison des offres fixes. Le stock de production augmenté et les délais s'allongent.

Le taux d'échec de production est très élevé, approchant les 50%. Ce sujet de production impacte les organisations de la prise de commande à la production mais on note une éclaircie sur le taux d'échec fin 2022 qui redescend à 20%. Cependant, pas d'amélioration sur les délais de production.

Il y a encore beaucoup trop de difficultés autour du Système d'Information ayant pénalisé nos clients et les équipes.

- **PME**

Bonne dynamique sur le mobile, même si on ne prend pas toute la croissance du marché et les résultats satisfaisants pour l'accès Internet. La multicanalité est efficace et les boutiques compensent l'arrêt de l'indirect et l'on constate une très bonne performance du Cyber. Quant à la partie Broad band et Mobile, l'Arpu est en hausse.

La satisfaction client est légèrement positive, c'est la première fois dans l'histoire des PME.

Cependant, reste à déplorer un gros stock sur les productions et des travaux chez les clients obligeant à plusieurs visites que l'on essaie de limiter avec une pré-visite.

- **Parnasse**

Parnasse continue sa mue avec un développement géographique et une hausse du CA de 7% mais l'on n'a pas réussi à faire croître le parc clients.

- **Orange Event**

Un retour normal après COVID avec un regain de croissance, la préparation des JO et la Coupe du monde de Rugby.

- **Expérience des salariés**

Amélioration des outils, préparation de l'ATE et de l'accompagnement des enjeux business avec des formations.

Un plan d'action SI est prévu pour la RSE avec l'enjeu de parvenir à une neutralité carbone, notamment concernant les véhicules avec le projet de plus électrifier les voitures. Un chantier est engagé sur la récupération des mobiles.

Orientations 2023

Pas de rupture envisagée par rapport à 2022 mais focus sur certains points avec des priorités :

- **Entreprise France**

Renforcer le pilotage concernant la rentabilité et travailler à la constitution d'un PNL car les nombreuses organisations complexes à réaliser engendrent des coûts élevés pour lesquelles il faut tenir compte des quoteparts à déterminer (coût de l'usage des réseaux). Cela est plus simple sur les revenus, les coûts marketing restant à déterminer. Il nous faut également protéger le chiffre d'affaires historique, le Core business et accélérer les relais de croissance IT et SECU car la marge brute est bonne avec une équation de 3 € du nouveau CA. Nous devons compenser la perte de 1 € de CA Core-Business.

Par ailleurs, les départs significatifs de personnels nécessitent de rester vigilant sur la charge de travail, impliquant un recours à la sous-traitance et à la digitalisation. Concernant la production, nous poursuivons le programme Ensemble pour La Fibre Entreprise. Nous devons aussi améliorer le taux de facturation juste, le taux de satisfaction clients devant lui aussi encore progresser.

- **PME**

L'objectif est de limiter la décroissance du CA : Le système de part variable va être revu, prenant plus en compte le chiffre d'affaires facturé et l'amélioration de la couverture client. Pour les ventes Indirectes, les contrats seront revus pour plus de conquête à la place des fidélisations.

Satisfaction clients : un gros challenge avec un objectif à +7 et renforcer les synergies entre parcours client et digital.

- **Parnasse**

Objectif : +5% avec un Arpu de 750 € et une hausse du parc client.

- **Orange event**

France 2023 rugby. Continuation du programme lutece qui permet de faire du business additionnel autour des grands événements. Ambition : +10% de croissance.

- **Expérience des salariés**

Vigilance sur la charge de travail, une écoute des salariés post Ancre Territorial Entreprise est prévue et un travail autour du développement des compétences est engagé.

- RSE

Les objectifs :

-Diminuer l'utilisation de l'avion en métropole et ne pas dépasser 4/5h de vol.

-Renforcer des flottes de véhicules électriques.

-Vente de mobiles reconditionnés, récupération de matériel chez nos clients (anciens équipements Numéris)

-20 à 30% des salariés DEF vont participer à la fresque du climat.

Déroulé de la séance et CR du CSEC N°75 (du 18, 19 et 20 Avril 2023) dans le dossier
« [Déclarations](#) » de chaque séance

Dossiers sur Alfresco, [CSEC](#) : Dans les répertoires correspondants aux séances

Dossiers et intervention lors du CSEC N°74 (Mars 2023) : [AVRIL](#) 2023

Ils sont à disposition des seuls adhérents et militants. À ne pas diffuser.