



Sommaire

Déclaration préalable : Totem, R&D et Innovations, politique de rémunération, réseau distribution, régularisation salariale des heures supplémentaires et travail de nuit, courrier C. Heydemann sur les boutiques	1
Projet Garden Future : information/consultation sur l'opportunité de lancement du projet de réaménagement	2
Information sur les orientations du domaine de la relation Client Grand Public	2
Information/consultation sur le projet Ancrage Territorial Entreprises de la Direction Entreprises	2
Information/consultation sur la politique sociale, emploi et conditions de travail de l'entreprise	3

Déclaration préalable :

Totem

Totem a gagné un appel d'offre pour équiper en 5G la ligne 15 du Grand Paris, ce qui est une excellente nouvelle pour le groupe mais il est étonnant que ce soit **pour gérer les points hauts et des infrastructures passives, une activité jamais évoquée devant notre instance**. Nous souhaitons des explications sur le montage industriel.

Fermeture de la bibliothèque technique de Lannion : signe d'un désengagement de la R&D et des Innovations Techniques

Les deux dernières salariées sur le départ ne seront pas remplacées. Quid des fonds et de la pérennité des services ? Que proposer aux nouveaux arrivants, thésards, stagiaires pour se former et mener des recherches ambitieuses ? Les élus du CSE TGI demandent son maintien et le recrutement d'un(e) professionnel(le) pour continuer à faire fructifier ce patrimoine.

Une politique de rémunération indigente

La CFE-CGC Orange réaffirme l'énorme malaise sur ce sujet, et la **nécessité de changer de politique pour la survie de notre entreprise mais aussi pour entraîner l'adhésion de tous**. Comme le prévoit la loi Rebsamen, il est indispensable de revoir le partage de la valeur et ce, à très court terme, en tenant compte de l'inflation galopante.

Une stratégie destructrice du Réseau de Distribution

De moins en moins présent sur le territoire, Orange est passé de leader à suiveur (2^{ème} derrière SFR), en termes de couverture et de proximité. Des boutiques ferment alors qu'elles sont rentables, la **réduction d'effectifs en AD (-30% en 6 ans) dégrade les performances**, sans compter l'**impact sur les conditions de travail et la satisfaction clients**. Une logique autodestructrice renforcée par une stratégie de migration sauvage de l'activité vers la GDT. **Revaloriser notre positionnement « premium » s'impose**. A cet effet, l'expertise SECAFI (mai 2022) sur les « Orientations stratégiques sur le réseau de distribution physique » est à la disposition de la Direction.

Courrier à Christel Heydemann sur les boutiques

Le 10 juin, la CFE-CGC Orange a envoyé un courrier officiel à C. Heydemann **rappelant la commande de cette expertise par le CSE Orange France Siège (OFS) auprès du cabinet Secafi en juillet 2021 sur nos réseaux de distribution physique Grand Public** pour laquelle la Direction d'Orange France a catégoriquement refusé toute collaboration et rappelant également que l'enquête du CNPS (Comité National de Prévention du Stress) alerte de la situation très difficile des personnels des boutiques. Une restitution a été présentée à ses élus en mai 2022 à laquelle aucun représentant de l'entreprise n'est venu assister. Une note de synthèse a été jointe à ce courrier résumant les enjeux pour Orange France avec des propositions concrètes sur la Distribution Grand Public.

Régularisation salariale des heures supplémentaires et travail de nuit

En juin, nous avons également adressé un courrier à M. Pélissier, DRH Groupe, pour une **demande de régularisation des heures supplémentaires, l'interpelant sur l'application du forfait horaire représentant un manque à gagner**. Extrait : « Orange appliquait le forfait horaire de 39h à savoir 169h pour calculer les heures supplémentaires, le travail de nuit, du travail le dimanche et des jours fériés. Cette situation a produit un manque à gagner pour tous les salariés qui en bénéficiaient puisque la base n'était pas les 35h comme l'impose le code du travail. L'entreprise évitera ainsi de nombreux contentieux sur les années 2021, 2020, 2019, voire plus si la CFE-CGC décide de porter le dossier devant les tribunaux faute d'action de votre part. »

Projet Garden Future : information/consultation sur le lancement du projet de réaménagement des espaces de travail Orange Garden

Gardens future ou comment briser le lien social

Un projet de campus gigantesque destiné uniquement à réduire les dépenses, obligeant les salariés à travailler toujours plus loin de chez eux, occasionnant perte de temps, dépenses de trajets, bilan carbone dégradé tout comme une qualité de vie et une mise à l'écart des relations sociales. **Déjà sous-occupé, la Direction persiste pourtant à densifier son occupation** avec à terme, près de 6100 salariés venant de 71 sites différents (liste non communiquée), avec un travail en « flex office » imposé sur une surface par salarié réduite, la **qualité de vie au travail n'est visiblement pas une priorité...**

Position de la CFE-CGC Orange

La CFE-CGC Orange s'indigne contre ce projet « productiviste » et avaricieux décourageant les salariés à s'engager dans leur emploi chez Orange. Il compromet leur santé et va à l'encontre d'une volonté de se retrouver. Des expertises sont indispensables pour que les IRP d'Orange puissent effectuer un examen approfondi et émettre un avis sur l'opportunité de réaménager Orange Gardens.

La CFE-CGC Orange exige le respect de l'art 4.1 de l'accord méthodologique « grands projets Immobiliers ».

► [Les réponses de l'entreprise à nos questions](#)

Information/Orientations du domaine de la Relation Client Grand Public

2021 a vu s'amorcer un début de relance économique en France grâce à l'évolution des mesures sanitaires qui a permis de rouvrir l'ensemble de nos boutiques et d'assurer le retour sur site pour nos collaborateurs. Au terme de cette année, Orange est n°1 sur le broadband, la fibre, la valeur en mobile, le churn (attrition), et l'ARPU (chiffre d'affaires moyen par client).

Les orientations GP de 2022 s'inscrivent dans la continuité de ces performances, année charnière pour Orange, à mi-parcours du plan stratégique Engage 2025.

Pour préserver la marge et atteindre les objectifs du plan, la **Direction poursuit son travail sur la structure de coûts, visant une meilleure efficacité opérationnelle et un renforcement de la satisfaction client** avec des projets et des activités qui s'inscrivent dans une démarche durable et responsable pour répondre aux ambitieux objectifs de RSE.

Une transformation du domaine de la Relation Client pour **faire face aux enjeux du marché, à l'évolution du comportement consommateur et à la société post-crise sanitaire**. Un travail engagé sur le développement des compétences et l'accompagnement pour que chacune et chacun puisse contribuer à ce grand défi pour notre entreprise.

Ce qui se traduit en 2022 pour l'activité Grand Public autour de **4 points clés** :

- **Accélérer la croissance de l'Ebitdaal** de +285m€ vs 2021, portée par une amélioration de l'operating revenues (issu des activités traditionnelles liées à l'accès et à nos activités de diversification) et la transformation des canaux.

- Franchir un nouveau palier NPS et **asseoir le leadership d'Orange** avec un objectif NPS de 28 (soit +5 vs fin 2021)

- Accompagner la modification des comportements clients (omnicanalité) et **concentrer les canaux humains vers les actes à forte valeur ajoutée**, le multiservice et l'amélioration de la satisfaction

- Améliorer notre efficacité avec une **diminution des coûts indirects** de 94m€ dont 80m€ en lien avec la Relation Clients (62m€ réalisés en Services Clients et 10m€ sur les boutiques).

[Notre intervention](#)

Information/consultation sur le projet d'Ancrage Territorial (DEF)

La Direction Entreprise France fait face à l'accélération de la transformation des usages de ses clients, préjudiciable à sa profitabilité et à son modèle économique. Le développement du numérique, la voix sur IP remplaçant la voix « Legacy », Internet devient la norme de connectivité et la cybersécurité est devenue incontournable face à la recrudescence des attaques. Cette situation impose une coopération renforcée entre les différents acteurs à la maille locale et une agilité accrue de l'ensemble de l'organisation entre le local et le national avec trois changements majeurs dans l'organisation des agences Entreprises :

- Le passage de 11 Agences Entreprises en métropole vers **5 Directions Entreprises**

- La création d'une **Direction Service Clients Entreprises** regroupant les activités déjà à des mailles supra- AE (Facturation, Recouvrement, ARC, ...) ainsi que les activités delivery et les activités existantes dans les 2 CSCE.

- L'organisation des **Directions Métiers** (Direction Commerciale Entreprises et Direction Relation Client Entreprises) adaptée pour mieux animer les unités opérationnelles.

Calendrier : Instruction info/consultation de Juillet à Décembre pour une mise en oeuvre au 1^{er} janvier 2023. Ce projet va impacter 5 000 salariés, occasionner plus de 200 suppressions de postes, notamment dans les Codir.

Position de la CFE-CGC Orange

► Comme le groupe Orange, le marché Entreprise France fait face à plusieurs défis :

- Une **rupture technologique** engagée depuis plusieurs années avec l'arrivée de la fibre,
- Le passage au tout IP,
- Une **concurrence exacerbée** avec un régulateur qui veille de près à nos agissements,
- De **nouveaux comportements d'achat et d'usage** des entreprises avec des enjeux de cybersécurité de plus en plus prégnants,

Dans un contexte de crise COVID qui depuis 2020 ne fait qu'accélérer ce phénomène. Tous ces éléments ont engendré et accéléré le déclin nos offres « legacy », moteur de notre chiffre d'affaires et notre marge.

► Tous ces pans de chiffre d'affaires qui disparaissent doivent **trouver de nouveaux relais de croissance**. Mais depuis

plusieurs années, la Direction Entreprise France se heurte à des difficultés tant internes qu'externes, même si ces fameux relais de croissance affichent une croissance de CA ; cette dernière ne compense pas nos baisses sur le legacy et notre marge qui s'évapore.

► Faute de stratégie commerciale conquérante et innovante, l'entreprise est réduite à enchaîner les plans de réorganisations.

Auckland, Delivery, nouvel adressage commercial, et maintenant Ancrage Territorial de la Direction Entreprises, en à peine 10 années, DEF engage sa 4^{eme} réorganisation avec toujours la même motivation : « nous devons améliorer notre efficacité opérationnelle ! » comprendre : faire des économies et nous en revenons une nouvelle fois au plan ScaleUp.

Cette nouvelle réorganisation sera-t-elle celle de trop ? Car à force de tirer sur l'élastique, il pourrait nous revenir en pleine figure.

[Notre intervention](#)

Information/consultation sur la politique sociale, emploi et conditions de travail

Bilan formation CSEC du 21 juin 2022

Avec un budget de 181 millions consacrés à la formation, soit environ 5 % de la masse salariale, le bilan de la formation 2021 est présenté sous forme d'heures et de moyennes qui ne disent rien de la qualité des actions. Il ne fait pas la démonstration qu'il concourt à la stratégie d'Orange, comme de répondre aux attentes des personnels. Or, **investir dans l'humain par le biais de la formation est un des enjeux prioritaires, pour anticiper et relever les défis d'aujourd'hui et demain.**

La CFE-CGC Orange demande que les informations communiquées (bilans, prospectives) ne présentent que ce qui relève d'une action de formation et selon le décret du 30 juin 2015, et ses 6 critères cumulatifs. Les indicateurs (heures, budgets) doivent permettre de rendre lisible ce qui est consacré à l'offre E-learning, les actions internes, des actions confiées

aux organismes certifiés Qualiopi. **Le système de formation doit être considéré comme un bien commun géré à la fois par l'employeur et les organisations syndicales.**

Sur le volet des métiers en tension, nous souhaitons que l'employeur privilégie la formation et la reconversion des personnels selon leurs souhaits et aptitudes, plutôt que de recourir à des recrutements externes, coûteux, adressés à des populations plus volatiles.

Enfin, nous invitons l'employeur à s'inscrire de manière volontaire dans l'information, l'accompagnement, le suivi, pour ce qui concerne le recours aux dispositifs légaux (AFEST, BC, VAE, CPF de transition, PRO-A, FNE-Formation, Transco), qu'ils soient à l'initiative de la personne ou de l'employeur.

[Notre intervention](#)

Déroulé des séances et CR des CSEC 55 à 60 (du 14 juin au 6 juillet 2022) dans le dossier « **Déclarations » de chaque séance**

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

Dossiers et intervention lors du CSEC N°55 (juin 2022) : [Juin 2022](#)

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