



# L'essentiel du CCUES

Partager ce que nous avons compris

## Politique R&D : bilan 2014 et politique 2015

réunion des 9 et 10 juin 2015

### ■ Information - consultation sur la politique de recherche et de développement technologique bilan 2014 / politique 2015

Nota : synthèse expurgée du document présenté, classé confidentiel.

#### Périmètre concerné

- Orange Labs Produits et Services, Recherche, Réseaux
- Technocentre et Orange Vallée
- Objets connectés et partenariats
- Direction du SI groupe DSIG
- Autres entités comme : Viaccess, Soft@home, ...

#### Bilan 2014

Orange a maintenu son effort en matière d'innovation : 1,9% de son CA soit 732M€, montant qui comprend les coûts de personnels, les dépenses d'exploitation et d'investissement relatives à la recherche, à l'anticipation et à la conception-déploiement dans les nouveaux produits et services, plateformes de services et réseaux.

**Recherche** : nombreux prototypes ou Preuves de Concepts développés ainsi que 25 transferts en Anticipations.

**Anticipation produits et services** : 175 dossiers dans les 18 comités d'Anticipation Produits et Services tenus en 2014.

**Anticipation technologique** : six comités anticipation technologique, 33 dossiers présentés dont 14 pour lancement.

#### Conception/Déploiement

- **France** : 29 Produits et services livrés (24 en 2013 et 27 en 2012)
- **Europe** : 61 Produits et Services livrés (47 en 2013)
- **AMEA** : 158 Produits et Services livrés (140 en 2013) et reconnaissance d'Orange aux Africom Awards : prix « 100% successful calls » dans la catégorie « Excellence in Customer Experience management »
- **OBS** : 22 Produits et services livrés (13 en 2013).

#### Activités transverses :

**Propriété intellectuelle** : 271 nouvelles inventions par dépôt de demande de brevet.

**Classement de l'INPI 2014** : Orange Groupe passe de la 13<sup>ème</sup> à la 11<sup>ème</sup> place et reste premier déposant de brevets parmi les opérateurs de télécommunications en Europe.

**Open innovation** : 3 types d'interaction :

- **initiatives structurantes** (implications dans la durée pour des sujets stratégiques) : Orange est membre fondateur de l'association 5G Infrastructure Partnership Association. Le groupe a investi dans le Partenariat Public Privé Big Data. Le Groupe est présent, également, dans deux Instituts

de Recherche Technologique (IRT) et préside l'IRT B<>com (réseaux fixes et mobiles à ultra haut débit et contenus du futur). Il contribue aussi à l'institut SystemX (ingénierie numérique des systèmes).

- **maillage des territoires et des domaines** : contribution à plus de 100 projets coopératifs, tant au niveau français qu'au niveau européen et participe également en France à 10 pôles de compétitivité constitués pour favoriser des synergies locales autour de projets innovants ; Orange préside notamment le pôle "Images et Réseaux".
- **« diversification des horizons »** dans le cadre de nouveaux modes de coopération largement ouverts et non structurés :
  - nombreuses initiatives organisées à travers le Numa à Paris et les cantines numériques de Rennes et de Nantes.
  - Ouverture des API Orange aux développeurs : mise à disposition de 7 interfaces de programmation (API) sur ses services cœur en mode self-service.
  - les Orange Fabs couvrent maintenant quatre continents et au total, depuis leur création, 66 start-ups accélérées et suivies par Orange.

#### Valorisation et animation des métiers :

- 3<sup>e</sup> édition du show hello le 2 octobre. 40 innovations présentées et regroupées en terrains d'expériences. 2 700 visiteurs internes et externes, dont 186 journalistes et blogueurs autour de 30 démonstrations.
- Salon de la Recherche 2014 aux Jardins de l'Innovation d'Issy du 25 au 27 novembre. 2 200 visiteurs, 46 démonstrations issues des projets de recherche.

#### Animation des métiers

- Les Experts : lancement d'une nouvelle communauté « Services de communication » et Orange Expert Day en juin 2014.
- Les chefs de projets : communauté des chefs de projets des Orange Labs étendue à l'ensemble d'IMT.

#### Perspective 2015

*L'innovation et la Recherche sont au premier rang pour atteindre les objectifs d'Essentiels2020 :*

**Recherche** : le cycle de trois ans des projets de recherche se terminant fin 2015, il est important d'identifier dès maintenant les « Next Big Things » qui pourraient introduire des ruptures majeures et / ou favoriser l'amélioration de l'expérience client. Pour mieux décliner les orientations de la Recherche, Orange Labs Recherche a lancé un réseau de management de la Recherche pour impliquer les managers portant des activités de Recherche au sein d'OLPS et d'OLN dans l'évolution de la stratégie, des compétences et des pratiques de la Recherche.

**Anticipation** : les enjeux s'articulent, entre autres priorités, autour du réseau local dans la maison, de l'offre d'Orange de connexion (always best connected), du Big Data, de l'agrégation et la protection des données personnelles pour les clients ainsi que la sécurisation des parcours d'utilisation des services internet, de l'e-Education, du développement des écosystèmes de partenaires autour d'Orange.

### Conception/déploiement

- enjeux pour la France : continuer à progresser sur l'expérience clients (digitalisation de la relation client, relation centrée sur les personnes, nouveau mail, nouvelle interface client multimédia...)
- enjeux pour l'Europe : apporter aux clients la meilleure expérience possible des nouveaux services (simplification du parcours de découverte et d'usage des services, digitalisation), et d'autre part, déployer les innovations dans les meilleures conditions de coûts, de planning/déploiement et qualité... Accélération de *l'innovation agile* basée sur des partenariats (Open Innovation).
- enjeux pour la région AMEA : excellence de l'expérience client, être le meilleur opérateur dans les services cœur business, développer de nouvelles sources de revenus et mutualiser les infrastructures.
- enjeux pour OBS : les solutions d'OBS s'organisent autour des enjeux majeurs pour les entreprises : services de communications unifiés et de collaboration, applications au service de la performance métier et solutions innovantes et pérennes, infrastructures cloud, la bonne connectivité au bon moment avec un réseau performant, robuste et sécurisé, sécurité pour l'infrastructure, pour les applications et pour les données, un parcours client exemplaire centrés sur la satisfaction clients

**Propriété intellectuelle et valorisation** : l'objectif est la protection par brevet de 220 nouvelles inventions.

**L'innovation ouverte** : dans la continuité de 2014, bâtir le futur d'Orange en commun avec les acteurs clés de son écosystème par l'élargissement de son influence à l'international et un travail en confiance avec les acteurs des différents écosystèmes locaux où Orange est présent.

Poursuite de l'implication dans les Partenariats Publics Privés, également au sein des pôles de compétitivité et aussi au niveau européen, et des coopérations bilatérales avec les industriels et académiques.

Start-ups : logique d'amplification en capitalisant sur les fondations mises en place, (OrangeFab, Hello Start-up), ou encore les tissus de relations établies entre les équipes produits et le monde extérieur.

### Nos commentaires :

Ce bilan certainement exhaustif consiste en un inventaire à la Prévert de tout ce qui a été fait en R&D, avec l'accent résolument mis sur l'expérience clients et la capacité d'Orange de *toujours les connecter à ce qui est essentiel pour eux*.

La CFE-CGC aurait préféré une vision, si ce n'est plus synthétique, néanmoins répartie en grands axes, avec l'affichage des % entre les différents domaines ou entités de la R&D, ou R, A et D, le nombre de salariés concernés, etc.

Concernant le maintien de l'effort en matière d'innovation (1,9% du CA soit 732M€), il s'agit pour autant d'un budget en baisse comparé aux 812Ms € de 2012 et 780 Ms€ de 2013.

Une confusion volontairement entretenue entre R&D et Innovation: depuis Nova+, Orange a complètement banni l'acronyme R&D de son discours contrairement à ce qu'impose le code du travail.

### En quelques mots :

D'un côté la R&D contribue à créer du savoir pour faire progresser les connaissances et innovations applicatives dans les domaines des sciences et techniques des Télécoms, de l'Audiovisuel, de l'Internet et dans les Sciences humaines et sociales. La R&D est uniquement un poste de coût.

D'un autre, l'Innovation s'appuie sur le progrès des sciences et des techniques, sur la R&D, et sur du marketing, sans que ce soit de la recherche pure. L'innovation constitue donc un investissement : certains éléments, que l'on peut retrouver dans le dossier, font partie du processus d'innovation, mais font rarement appel à la R&D (travaux concernant les brevets, octroi de licences, études de marché, démarrage de la fabrication, reconfiguration des processus, outillage, par exemple). Par ailleurs, certaines activités sont au moins en partie comptabilisées dans la R&D (installations pilotes, prototypes, conception industrielle, mise au point de procédés, par exemple).

Il est donc particulièrement difficile de distinguer la R&D des autres activités d'innovation dans le domaine des services, et les budgets R&D sont probablement bien inférieurs au 1,9% du CA annoncé. Le rapport déborde ainsi largement en intégrant le travail des 5 000 salariés d'IMTW (alors qu'on doit avoir parmi eux tout au plus un quart de personnes vraiment impliquées dans la R&D).

S'agissant de l'Open Innovation, et en cette période de restriction qui dure depuis quelques temps, l'entreprise n'a d'autre choix que de s'appuyer sur l'extérieur pour maintenir un certain niveau d'innovation, avec le risque de faire de l'innovation « comme les voisins ».

Moyen de cacher la décroissance, donc, si l'ouverture de notre innovation à l'écosystème des start-up est maintenant ancrée dans nos démarches, nous craignons que cette pratique d'Open innovation ne se traduise par un phénomène d'évaporation de la R&D au profit des start-up chez lesquelles Orange viendrait piocher, au gré de ses besoins, sur étagères ...

Au final, la R&D constitue l'avenir de l'entreprise, aidée en cela par l'Etat qui impose en retour un certain niveau de R&D pour bénéficier du crédit impôt recherche (CIR). Malgré l'Open Innovation chère à Orange nous persistons sur la nécessité de maintenir un effort R&D en interne... non pour y faire toute notre innovation mais pour garder notre capacité à orienter les choix à l'extérieur : n'est-il pas mieux que les standards qui surgissent soient ceux qui s'alignent sur nos produits ?

### VOTE :

Contre à l'unanimité, la CGT elle, ne prend pas part au vote

### Vos correspondants CFE-CGC

**Georges Beauvais** (SCE),  
**Maxence d'Eprenesnil** (IMTW),  
**Noël Fayeaux** (DO Centre Est),  
**Frédérique Limido-Milesi** (Fonctions Support Finances),  
**Franca Lostys** (Orange France Siège),  
**Eric Picot** (DO Normandie Centre),  
**Elisabeth Rivier** (DO Ile de France),  
**Christian Simon** (DTSI),  
**Philippe Vidal** (Représentant Syndical)