



Activités Sociales et Culturelles déléguées à Orange

On prend les mêmes et on recommence... incurie ou copinage ?

Transformation digitale du groupe

Faites ce que je dis et pas ce que je fais !

...retrouvez nos analyses et tous les autres sujets dans...

l'essentiel du CCUES

Ordre du jour
27 et 28
septembre
2017

Déclaration préalable : lettre au Premier Ministre	1
Expertise des comptes de l'entreprise : volet social	2
Expertise des comptes 2016 de l'entreprise – volet Orange France	2
Renforcement des activités d'appui de l'intervention	2
Transformation digitale du Groupe	3
Politique relation clients en boutiques	4
Bilan 2016 des activités sociales et culturelles déléguées auprès d'Orange SA	4

Déclaration préalable

Récemment la CFE-CGC d'Orange a souhaité attirer l'attention du 1er Ministre suite à diverses déclarations récurrentes, dont la presse se fait l'écho, de la volonté de cessions de participations de l'État de compagnies qui ne sont pas stratégiques. Le but de cette interpellation était de rappeler que la CFE-CGC d'Orange considère que notre entreprise est un acteur clef de la souveraineté numérique de la France, donc une entreprise pleinement stratégique pour les intérêts français :

Orange contribue directement au développement économique de notre pays en étant le premier investisseur dans les réseaux de télécommunications français. Les services qu'elle déploie, devenus aussi fondamentaux que l'eau, l'électricité ou les transports, sont des éléments clefs d'une profonde transformation économique et sociétale.

Orange est un acteur incontournable de l'aménagement du territoire, qu'il s'agisse des réseaux de télécommunications ou d'emploi, et comme nous l'avons vu tout récemment de rétablir la couverture mobile aux Antilles de plus de 90% des personnes en quelques heures suite aux passages des ouragans Irma et Maria, grâce à la mobilisation de nos équipes.

Orange est une vitrine de la puissance économique et technologique de la France par sa dimension internationale :

- Orange cyberdéfense constitue l'un des premiers pôles de cyber-sécurité en Europe ;
- Orange Marine pose et maintient près du quart des câbles sous-marins dans le monde ;
- Orange Business Services, présent dans 200 pays assure aux entreprises et à nos représentations à l'étranger (dont les ambassades), une couverture sans équivalent ;
- Orange est l'un des premiers investisseurs en Afrique, ce qui en fait un contributeur clef du développement économique et numérique sur ce continent.

Orange fait partie des entreprises emblématiques du CAC40, et veut pouvoir s'inscrire activement dans une démarche de responsabilité sociale. Parmi les plus gros employeurs de France, Orange doit avoir les moyens d'être la plus exemplaire possible, en matière d'emplois localisés en France, de conditions de travail, ou de partage équitable de la valeur entre les personnels, les clients et les actionnaires.

À tous ces titres, Orange entreprise stratégique pour la France doit être considérée comme un fleuron de notre industrie, et traitée comme telle par le Ministre de l'Économie pour avoir les moyens d'exprimer les valeurs que notre pays prétend incarner sur la scène mondiale.

Les personnels d'Orange s'interrogent et s'inquiètent de la position qu'entend, ou non, conserver l'État dans son capital. S'il s'en dégage :

- qu'advient-il en cas d'OPA d'une entreprise étrangère sur Orange ? La puissance publique aura-t-elle les moyens de garantir que les actifs stratégiques d'Orange dans les réseaux de télécommunications français resteront bien au service de notre souveraineté numérique ?
- alors que le statut des personnels fonctionnaires de l'opérateur, qui sont encore actuellement environ 40 000, doit faire l'objet d'une évaluation en 2019 (au titre de la loi de 2003), le gouvernement ne sera-t-il pas tenté de lever la garantie qui leur avait été donnée de conserver leur statut jusqu'à la fin de leur activité ?

Enfin, les rumeurs de désengagement qui persistent maintenant depuis 6 mois sont évidemment préjudiciables à la valorisation boursière d'Orange et à la confiance que nous accordent certaines grandes entreprises. Que ce soit en tant qu'actionnaire ou en tant que garant d'un climat favorable au bon fonctionnement des entreprises françaises, le gouvernement ne peut évidemment évacuer ses responsabilités en la matière. C'est pourquoi, la CFE-CGC d'Orange a souhaité interpellier directement le Premier Ministre, afin que celui-ci confirme publiquement la position du gouvernement en ce qui concerne le caractère stratégique d'Orange à ses yeux, et de faire très rapidement cesser les rumeurs de cessions qui portent préjudice à notre entreprise comme à ses salariés.

Expertise des comptes de l'entreprise : volet social

- ✓ Orientations formations et perspectives PEC, expertise sur les orientations stratégiques de l'entreprise par le cabinet Syndex et consultation des élus

En synthèse

Outre qu'il met en évidence la décroissance des effectifs, comme choix stratégique et partie intégrante de la politique globale de l'entreprise, avec une élaboration de la GPEC « à l'envers » qui part du résultat attendu (l'estimation des besoins prend en compte l'objectif d'économies du plan 2020), le rapport pointe une stratégie de centralisation porteuse de risques pour les personnels comme pour l'entreprise...

- les écarts de taux de remplacement entre bassins d'emplois contribuent au déséquilibre entre territoire avec un renforcement de la prépondérance de l'Ile de France ;
- dans le même temps, l'entreprise tend à centraliser une part de ses activités, en particulier la distribution avec la réorganisation de son réseau de boutiques, ce qui limite les perspectives d'évolution de carrière des salariés des petites villes ;
- cette stratégie qui favorise les clients des grands centres urbains, apparait en contradiction avec le besoin de plus de proximité.
- En délaissant la clientèle rurale et celle de petites villes, Orange déroge à sa tradition historique d'acteur accompagnant le dynamisme des territoires ;

- le service au client comme avantage différenciant est constamment mis en avant, mais l'absence de service de proximité va à l'encontre de cet objectif...

Analyse de la CFE-CGC

Le plan essentiels 2020 ne semble pas avoir entraîné d'inflexion de la politique prévisionnelle malgré les ambitions affichées.

L'entreprise persévère dans la même tendance que nous dénonçons avec force : la force au travail interne ne cesse de diminuer au profit de la force au travail externe, avec une baisse très importante des effectifs actifs CDI (exprimé en ETP CDI cela ne fait plus que 76 800 fin 2016 pour l'UES, soit encore une baisse de 5,2%) qui force à augmenter dangereusement la sous-traitance.

De même, la CFE CGC dénonce une fois de plus comme particulièrement nuisible pour l'avenir de notre entreprise et pour l'efficacité de nos services aux clients le déséquilibre géographique croissant. Aucune rationalité ne justifie aujourd'hui la concentration actuelle de près d'un salarié sur 3 en Ile de France.

- ▶ Voir aussi [essentiel volet social](#)

Vote des élus sur les orientations stratégiques

- Contre à l'unanimité

Documents présentés (voir Alfresco)

- [synthèse volet social](#)

Expertise des comptes 2016 de l'entreprise – volet Orange France

- ✓ présentation par le cabinet Syndex

Au sommaire de cette présentation :

Précisions sur le chiffre d'affaires : CA Mobile ; CA Fixe ; ARPU fixe HD, Accès et Contenus, perspectives TV...

Marge sur coûts directs et distribution

Charges indirectes : principales variations de charges indirectes et centres de profits (OWF et DEF) et de coûts (DCRCGP, DI) ; Variation des charges indirectes sur DT hors UI...

Charges, ordre de grandeur, coûts immobiliers et transformations : contributions des entités opérationnelles aux principaux postes de charges ; coûts immobiliers et énergétiques DTSI et transformation Réseaux ; AD : une petite hausse des coûts immobiliers, une grande transformation de la Distribution

UI et Relations Clients, évolution des activités, de la sous-traitance et des effectifs

CAPEX hors DSI : CAPEX DMGP home, DCRCGP et DIF ; CAPEX Réseaux

Réseaux et activités SI : les CAPEX SI, contraintes SI+, COME/Post COME ; activités SI et sous-traitance ; Orange France sous-traitance SI et autres sous-traitances sur 2016

La politique de Recherche et d'Innovation du Groupe.

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC regrette de ne pouvoir que se répéter : si la situation de l'Entreprise s'améliore, cette amélioration (qui reste néanmoins fragile) se fait pour beaucoup, et trop, au détriment des conditions de travail de nos salariés et au bénéfice de nos sous-traitants...

- ▶ Voir aussi [essentiel Orange France](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- [Orange France et R&D](#)

Renforcement des activités d'appui de l'intervention

- ✓ Information / consultation (fin de la consultation débutée en séance du CCUES du 14 juin)

Ce dossier s'inscrit dans le cadre des « Orientations du domaine intervention » présentées en CCUES le [13 décembre 2016](#), fait suite aux points d'avancement présentés lors du CCUES des [15 mars](#) et [13 / 14 juin](#) 2017, et apporte des précisions supplémentaires / réponses aux questions posées par les élus.

Analyse de la CFE-CGC

La plupart des questions posées lors du dernier CCUES ont tourné autour des thèmes de la sous-traitance et de la centralisation. Tout au long de l'intervention de juin, que la CFE-CGC a attentivement relue, il a été à plusieurs reprises répondu que ce dossier ne consistait « ni à sous-traiter (plus) ni à centraliser l'activité, mais visait uniquement à donner une bouffée d'oxygène aux UI qui sont en difficulté, *en s'appuyant*

sur ceux qui ont un peu de bande passante sans perdre de ressources ».

De fait, il s'agit bien d'un projet de renforcement du niveau de maille nationale pour pallier la fonte des effectifs dans les services et le non remplacement des départs...

La création d'équipe pôle vérifiant que la régulation se fasse bien afin que tous les UI ou DO soient servis de façon homogène, n'apparaît donc que comme un pis-aller, une solution transitoire vers plus encore de concentration, à l'œuvre par exemple sur Paris.

La CFE-CGC maintient donc sa position de juin : il s'agit bien d'une centralisation, même si les personnels restent où ils sont, avec de surcroît un double rattachement hiérarchique... ce qui n'est jamais une situation ni très saine ni très claire.

S'agissant des baisses d'activité calculées par le marketing, erronées en 2015 et 2016, laquelle erreur de trajectoire n'est pas restée sans conséquence au niveau des conditions de travail de nos collègues des UI, il semble qu'en 2017, les prévisions soient justes : tant mieux pour les personnels et tant pis pour le réseau.

Une question pour conclure : en quoi cette réorganisation permettra-t-elle d'améliorer la transition vers la fibre qui amène un certain nombre de nos collègues à passer d'une compétence Cuivre à une compétence Cuivre/Fibre ?

Vote des élus

- Contre à l'unanimité

Documents présentés (voir Alfresco)

- [pôle appui de l'intervention](#)

Transformation digitale du Groupe

✓ Information

Orange réaffirme sa politique de transformation numérique au service des salariés pour :

- délivrer des services personnalisés pour une expérience salarié unique ;
- favoriser l'entraide en s'appuyant sur la richesse des données du réseau social, et simplifier et sécuriser le poste de travail mobile ;
- développer un socle commun de compétences et faire de Piazza un levier de transversalité et d'agilité pour tous les métiers ;
- écouter les salariés, partager les idées d'amélioration et d'innovation et réduire le risque de fracture numérique ;
- soutenir et accompagner les réseaux apprenants locaux ;
- assurer équilibre vie privé & vie pro, et protéger les données personnelles.

Analyse de la CFE-CGC

Quand Orange réaffirme sa politique de transformation numérique « au service des salariés », certaines pratiques digitales mettent à mal sa promesse d'être un employeur « digital et humain ».

À titre d'exemple, le **push mail sur la fiche de paye électronique** reçu récemment par l'ensemble des salariés, qui sans crier gare, est passé d'opt-in à une imposition d'opt-out sous 1 mois, et dont l'esprit est parfaitement contraire à ce qui avait été présenté il y a tout juste 1 an, « l'adhésion étant toujours sur la base du volontariat ».

Autre exemple, un **petit boîtier découvert sur le site d'Orange Gardens à Chatillon**, en fait une balise Bluetooth « INSITEO D88BF3486CEB », entreprise proposant, entre autres, des solutions de « smart building ». Insitéo a déployé plus de 2 000 bornes dans tout Orange Gardens à Chatillon pour permettre aux salariés du groupe de se repérer dans les 70 000 mètres carrés. »

Bouclant la boucle avec NEO et la volonté de la direction de franchir le pas du Flex desk, Insitéo explique : « [les entreprises] doivent optimiser l'usage de leurs espaces et ont pour cela recours au Flex Office. Elles sont par ailleurs confrontées aux problèmes de gestion des salles de réunion. Avec Insitéo, elles

peuvent accompagner ces mutations avec une application mobile géo localisée [...] »

Ces petits boîtiers que l'on retrouve partout sur le site d'Orange à Châtillon, permettent de localiser, au mètre près, chaque déplacement des salariés pourvu qu'ils transportent leur téléphone professionnel, et donnent la possibilité de savoir qui est où, quand, pendant combien de temps, et avec qui.

C'est d'ailleurs avec un zèle appliqué qu'ont été installés ces 2 000 petits boîtiers sur l'ensemble du site – sans jamais avertir les salariés, et encore moins les instances représentatives du personnel, ni renseigner d'aucune façon le registre du Correspondant Informatique & Libertés – puisqu'on les retrouve jusque dans les espaces extérieurs – ici collé à un lampadaire, là sous une rambarde -, placés dans les couloirs et les espaces de repos... même installé à notre insu dans le local syndical de la CFE-CGC !

La CFE-CGC exige a minima une désinstallation immédiate de ce système tant que ses usages n'auront pas été définis, précisés et présentés à cette instance.

Si la CFE-CGC considère la transformation numérique comme une opportunité d'adaptation des outils au développement de l'entreprise comme au mieux être au travail de ses salariés, elle sera toujours très vigilante aux tentations d'exiger des salariés qu'ils s'adaptent eux-mêmes aux outils et pire de leur faire porter la responsabilité de leur inadaptabilité à ceux-ci.

La CFE-CGC exige que la politique de transformation numérique d'Orange, « au service des salariés » s'accompagne donc de :

- la garantie de la formation aux nouveaux outils et des mesures d'accompagnement à leur mise en place,
- la présentation systématique et loyale, en amont de leur déploiement, aux salariés comme aux IRP, de l'ensemble de leurs finalités,
- d'engagements extrêmement contraignants s'agissant de la protection des données personnelles,
- d'engagements fermes de l'entreprise à ne pas faire porter par les salariés la responsabilité qui est la sienne quant au choix d'organisation du travail, et donc du déploiement de nouveaux outils numériques...

Documents présentés (voir Alfresco)

- [politique numérique](#)

Politique relation clients en boutiques

- ✓ point à date du 31 août sur la mise en œuvre de la politique relation clients en boutiques et ses principales incidences.

Déformation des flux et de l'activité conforme aux prévisions à la fois sur volumes et sur typologie des actes ;

Objectifs commerciaux Grand Public tenus et stabilisation du chiffre d'affaires

Point d'étape sur l'évolution du maillage 2017 en AD au 31 août 2017

- Mises au Concept (MAC) : 20 réalisées / 10 opérations à venir / 7 reports 2018
- Relocalisations : 1 réalisée / 11 opérations à venir / 5 reports 2018
- Fermetures (dont transfert partenaire) : 35 réalisées / 19 opérations à venir / 3 reports 2018

Adaptation du concept des boutiques poursuivie en 2018

- élargissement du concept Smart Store à un nombre plus important de boutiques
- prévision de près de 80 Smart Stores à fin 2017
- objectif de plus de 170 Smart Stores en 2019

Évolution du maillage 2018 :

- plus de 90 opérations
- nombre des opérations liées à la mise au concept (MAC) devrait évoluer à la hausse (élargissement du concept Smart Store version « Touch » sur un large nombre de boutiques)
- opérations en lien avec l'évolution des zones d'activité (agrandissements, relocalisations, passage au concept ou

création de Smart Store, transferts et fermetures...) resteraient sur une volumétrie inchangée.

En 2018, opérations de fermeture actuellement estimées à près de 50. Dans le cadre de son PSD, chaque DO présentera auprès de ses instances les opérations locales qu'elle aura définies et souhaite mettre en œuvre au sein du périmètre AD.

Prévision 2019 : hypothèse d'une centaine d'opérations par an, avec un nombre de fermetures et/ou de transferts qui reste à définir localement en fonction de l'évolution des zones de chalandises et des opportunités locales.

Analyse de la CFE-CGC

La CFE/CGC se réjouit de l'atteinte des objectifs commerciaux ainsi que de la stabilisation, enfin, du CA GP, après 5 exercices ô combien difficiles.

Cela dit, les alertes qui se multiplient en provenance des AD sur fond de guerre commerciale sans merci, conjuguées à l'éventuel lancement hautement stratégique d'Orange Bank (alors même que les premières certifications IOBSP datent déjà d'un an !) ne constituent pas, à notre sens, le meilleur des terrains dont Orange France a cruellement besoin afin d'assurer son avenir !

- Voir aussi [essentiel relation clients en boutique](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- [politique relation client](#)

Bilan 2016 des activités sociales et culturelles déléguées auprès d'Orange SA

- ✓ Information / consultation

Lien social, logement (hors Action Logement), et aides pécuniaires pour un budget de 6,7 M€, dont 2 M€ pour les aides financières.

Associations	montants	« bénéficiaires » Orange
AFEH : aide et soutien aux parents d'enfants handicapés	851 198 €	115 vacanciers enfants de salariés Orange
AGEF Brive : Maison d'Accueil Spécialisée	198 854 €	8 bénéficiaires
AGEF Nuits St Georges : (ESAT, Atelier protégé)	173 035 €	18 enfants d'Orange employés
Amitié La Poste Orange : prévention de l'alcoolisme	546 720 €	?
Don du Sang	498 583 €	122 collectes sur sites Orange
APCLD : aide et soutien maladie handicap	680 702 €	85 bénéficiaires Orange hébergés dans des logements d'accueil
ATHA : aide et soutien aux travailleurs handicapés	93 640 €	55 dossiers de salariés d'Orange ont été traités
Foyer Cachan : gestion d'établissements scolaires	426 125 €	31 enfants de salariés d'Orange logés dans cette résidence en 2016
UNASS : secourisme	778 477 €	6 515 salariés /ayants droit formés
FNARH : musées...	255 847 €	?
LOGIPOSTEL : construction logements sociaux	12 650 €	?
Résiduel Logement	11 030 €	NA
TOTAL	4 526 861 €	

Reliquat de reliquat de 173 139 € reversé au CCUES en janvier 2017

Analyse de la CFE-CGC

2016, une nouvelle année où les 12 associations qui ont eu la chance de figurer sur la photo il y a maintenant 12 ans, ont pu bénéficier d'une enveloppe de 4.7 millions d'euros, où 3 associations (L'AFEH, UNASS et l'APCLD) à elles seules se répartissent une rente de plus de la moitié de ce budget, où, 80% du budget est distribué à seulement 6 de ces 12 associations initialement identifiées en 2005.

Soit près de 20 millions d'euros distribués à ces 6 associations depuis 5 ans...

Le statut quo constaté sur ce financement d'encore et toujours les mêmes seules associations interroge, voire alarme !

- Voir aussi [essentiel ASC déléguées](#)

Vote des élus

- Pour : CFDT, FO, SUD, CFTC, CGT
- Contre : CFE-CGC
- Abstention : 0

Documents présentés (voir Alfresco)

- [bilan ASC déléguées](#)



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
- Je souhaite ouvrir un site de partage : helene.marcy@orange.com