



services 1

Sommaire

Déclaration préalable : Accord Intergénérationnel ; Sous traitance, Qualité et crédibilité de la marque Orange ...	1
Finance et performance : Projet d'évolution du modèle organisationnel.....	2
Marché entreprise France : Evolution de l'adressage commercial	3
Orange Concessions : Bilan de mise en œuvre	4
Annualisation de la part variable managériale : information et consultation.....	5
Marché entreprise France : Rapport sur les orientations 2021 et évolution du modèle ProPME.....	6

Déclaration préalable : Accord intergénérationnel ; sous-traitance...

Accord Intergénérationnel

Le dispositif d'anticipation de fin de carrière est une bonne chose pour les personnels concernés mais il n'en représente pas moins un défi de taille face à l'ampleur des départs attendus (entre 6 000 et 10 000). C'est une force au travail très importante qui ne peut être compensée que par un ensemble de mesures comme :

- Augmentation de la productivité au travers d'une forte simplification,
- Réallocation des ressources des fonctions supports vers les centres de production au travers d'une véritable GPEC
- Demandes d'allongement du temps de travail sur la base du volontariat avec une hausse de salaires en contrepartie.

La CFE-CGC Orange refusera le recours excessif à la sous-traitance, notamment de travailleurs détachés ou délocalisés, préjudiciable à la stabilité sociale de notre pays et milite pour un programme de rétention des compétences clefs (comme celles liés au cuivre). C'est reconnaître ceux qui malgré leur âge restent des acteurs essentiels au fonctionnement de l'entreprise.

L'absence d'engagements de la Direction, dont la pérennité est loin d'être assurée, sur ces aspects opérationnels a conduit la CFE-CGC Orange à refuser de donner un blanc-seing à une politique de réduction massive d'emplois, dont le fil conducteur ressemble plus à une réduction des coûts du plan Scale Up annoncé aux marchés financiers, qu'à l'efficacité opérationnelle pour mieux servir nos clients.

La CFE-CGC Orange restera très vigilante sur les conséquences de ces départs en nombre et sur l'accroissement d'une charge de travail non maîtrisé pour ceux qui restent ». Pour bien comprendre la situation réelle et ses conséquences, elle demande expressément qu'une information du CSE Central soit réalisée par la Direction pour évaluer l'impact de l'Accord intergénérationnel.

Sous-traitance, Qualité et crédibilité de la marque Orange

La CFE-CGC Orange tient à informer la Direction comme les élus d'une lettre ouverte en date du 16 décembre 2021 adressée à M. Ramon Fernandez et Mme Fabienne Dulac, avec le PDG en copie, avec pour objet un « Appel d'offres sous-traitance fibre et cuivre ». « Différentes sources nous ont alertées au sujet de l'appel d'offres réalisé par Orange concernant la sous-traitance du déploiement et de l'entretien de nos réseaux fibre et cuivre sur le territoire français. La manière dont les contrats ont été redistribués a fait l'objet de plusieurs articles de presse pointant la responsabilité d'Orange dans la mise en péril de plusieurs centaines d'emplois.

La redistribution des contrats interroge... sur la manière dont Orange applique sa responsabilité économique et sociale.

Risques sur la qualité comme sur l'image d'Orange

Les raccordements fibre, dans le viseur du régulateur, interrogent sur la qualité de service car croire que des salariés ou une entreprise peuvent, en un laps de temps très court, développer une expertise garantissant une qualité de service optimale démontre une méconnaissance des métiers et des organisations. Comment revendre une offre « Premium » Orange différenciante en recourant aux mêmes sous-traitants que nos concurrents ? Plusieurs élus de la République (maires, députés, sénateurs, présidents de départements ou de région) se sont publiquement émus, notamment du sort fait à Scopelec, et ont interpellé l'État.

La CFE-CGC Orange vous demande de mettre en place au plus tôt un audit indépendant permettant :

- de vérifier que cette modification des contrats est bien réalisée dans l'intérêt d'Orange, de la France (dont les infrastructures numériques pourraient être affectées par cette décision), de la filière et des personnels qui y travaillent ;
- de prendre toutes les mesures correctrices nécessaires pour éliminer les impacts négatifs résultant de cette modification des contrats.

► [Notre déclaration intégrale](#)

Finance et performance : projet d'évolution du modèle organisationnel

Un projet baptisé aussi TOM (Target Operating Model) qui concerne plus de 5000 salariés en une seule « évolution » / réorganisation conséquente. Il implique les fonctions Centrales Groupe, Orange France, OBS, WIN, Orange Innovation, et les centraux MEA et Europe, soit environ 3300 ETP CDI ; les fonctions Finance et Performance d'OBS France (365 ETP CDI) et International (516 ETP CDI) et les activités transactionnelles sur le périmètre *Finance et Performance Europe* (soit environ 1045 ETP CDI).

Objectif : faire face aux nouveaux besoins de performance des solutions « Finance » de plus en plus complexes et à l'efficacité opérationnelle des équipes dans un contexte de diminution constante des effectifs.

Deux chantiers principaux : La mutualisation via la mise en place d'un centre de services partagés (CSP) traitant principalement les activités transactionnelles : Comptabilité, Contrôle de gestion et Achats sur le périmètre France, Europe et OBS pour un traitement « de bout en bout » d'un flux financier ; l'autre sur la partie S.I. visant à améliorer la production de données et le développement des « datas ».

Deux chantiers transverses et connexes porteront sur le *pilotage du projet* et la *bonne intégration des parties prenantes* avec **l'accompagnement RH et le développement des compétences, l'un des points FORTS connu et reconnu de nos R.H...**

Une réflexion sur l'organisation cible et des modes de fonctionnement jusqu'en avril, suivie d'une finalisation de la cible en avril/mai 2022, une consultation du CSEC pour une information/consultation en mai, suivie du lancement opérationnel au S2-2022.

Position de la CFE-CGC Orange

Cette réflexion autour de la mise en place d'un « centre de services partagés » sur les divers périmètres cités, **impacte un nombre non négligeable de salariés** avec des activités très variées. Tout ceci pour qu'à la fois, Orange SA France, OBS, les filiales du groupe Orange en France et en Europe trouvent des synergies pour simplifier les process, regrouper les compétences et utiliser des solutions et outils communs sans bien entendu compresser les process actuels, ni les effectifs et rentabiliser les outils existants ou en devenir.

Marché entreprise France : évolution de l'adressage commercial

Bilan et mise en oeuvre

Même si ce bilan arrive un peu tôt et sur une année incomplète à peine un semestre plein, la CFE-CGC souhaite vous faire part de quelques remarques, et notamment, ce qui semble bien fonctionner comme :

La simplification du système de rémunération variable qui amène un plus, les nouveaux outils pour les vendeurs conquêtes : PMD, one Deviseur, One éligibilité ou les communications organisées par le national qui semblent montrer que DEF commence à entendre les retours terrain.

Pourtant, la mise en place du nouvel adressage commercial s'est réalisé dans un contexte économique sanitaire et interne

A ce stade du dossier, les élus CFE-CGC Orange s'interrogent sur l'envergure géographique d'une telle évolution, **vaste et surtout généralisable**, sur le calendrier ambitieux de cette réflexion, qui s'annonce à marche forcée.

En effet, les mises en place opérationnelles prévues au S2-2022 seront-elles suffisamment réfléchies voire abouties pour combler les départs qui interviendront dans le cadre de l'accord intergénérationnel, sans altérer la qualité du service rendu au sein des différentes entités ? **Embauchera-t-on vraiment partout où cela sera nécessaire ?** Quelle sera la composition des chantiers et périmètres qui travailleront sur cette réflexion ? Les objectifs attendus par ce nouveau modèle d'organisation et pour quelles activités ? Quels enjeux et quelle sera la disponibilité des outils (notamment SI) en adéquation avec le planning ambitieux ?

La poursuite du projet versus les changements de gouvernance de l'entreprise ? Quel périmètre ? Car d'un point de vue opérationnel, la centralisation des activités « Data sciences » au sein d'un service *Corporate* pose question car les projets de robotisation et de datavisualisation sont plus pertinents lorsqu'ils sont portés par les acteurs Métier auxquels ils sont rattachés. Quid du partage de cette réflexion avec les représentants du personnel ? L'articulation entre cette réflexion et les travaux de transformation du groupe piloté par G. PELLISSIER ?

La mise en place de ce schéma d'organisation mutualisé pour toutes les activités transactionnelles des achats, à la comptabilité, en passant par le contrôle de gestion et jusqu'à la *Supply Chain*, déjà développé dans d'autres entreprises en France, donnera sans aucun doute lieu, à un projet à plusieurs niveaux d'intégration : Comment cela est-il envisagé ?

Les élus CFE-CGC Orange sont et resteront vigilants sur les conditions de déploiement de ce nouveau mode d'organisation, ainsi que sur le calendrier des différentes étapes pour permettre une bonne appropriation du projet par l'ensemble des salariés.

► [Notre intervention](#)

bien particulier, toujours empêtré dans notre crise de production Delivery depuis maintenant 6 ans. **Les salariés des AE n'ont pas ménagé leurs efforts pour tenir les objectifs.**

DEF ne nous ménage pas la tâche avec des nouveaux outils pas toujours opérationnels. Customer Link en est le parfait exemple et la chasse aux voitures des commerciaux est un non-sens. **La sous-traitance exacerbée et non maîtrisée** rend notre relation clients toujours plus compliquée et la baisse d'effectifs du domaine environnement de la vente ne font qu'accroître la charge de travail de tous.

Les ressources ont aussi fait défaut et le modèle n'a pas pu être mis en place de la même manière dans toutes les AE, il manque

encore des Business Manager parcs, BM Relation Clients, BM Com Unifié, de trop nombreux postes ne sont pas pourvus. Ce phénomène pose clairement la **question de l'attractivité des métiers en Agence Entreprise**. La réputation de la crise Delivery aurait-elle franchi les portes de DEF ? Le parcours de formation est un vrai sujet non abouti.

Souvent réduit à de simples Power Point, chacun doit y être acteur de sa montée en compétences, livré à lui-même entre Piazza, E-learning, et Espresso, quand ce ne sont pas des formations externes où l'agilité est devenue le maître mot. Sans oublier la véritable escroquerie au CPF autour du programme vendre par la confiance !

Nos outils SI/ Digitaux semblent toujours en souffrance. Si notre efficacité opérationnelle peut être améliorée, c'est bien là, à notre sens, un des axes à explorer. Nos clients ne disposent toujours pas d'un espace Web client digne de ce nom. Ce sont donc bien souvent les équipes commerciales qui doivent palier à ces dysfonctionnements, ajoutés à la crise Delivery qui vient obérer le temps disponible à la relation commerciale. Pour la CFE-CGC, il est temps de s'attaquer au chantier du temps vendeur afin de retrouver un nouvel élan commercial et développer nos ventes sur les relais de croissance.

[Notre intervention](#)

Orange Concessions : bilan de mise en œuvre et évolution

Pour rappel, la filiale Orange Concessions a été créée après un processus d'information-consultation du CSE DTSI et du CSE Central d'Orange SA de novembre 2020.

La société [Orange Concessions](#) a officiellement lancé ses activités commerciales le 03 novembre 2021. C'est une **filiale à 50 % d'Orange SA** qui porte tous les contrats de concessions publiques octroyés par les collectivités territoriales dans le cadre des Réseaux d'Initiatives Publiques. Sa mission est « *d'orchestrer, superviser la conception, la construction, le déploiement et l'exploitation de réseaux Fibre dans les zones rurales les moins denses* ». Orange, Fournisseur d'Accès Internet devient l'un des clients d'Orange Concessions.

Dans cette filiale co-contrôlée, Orange est associé à 50% à un consortium -partenaire financier- composé de la Banque des Territoires (Groupe Caisse des Dépôts et Consignation), de la CNP Assurances et d'EDF Invest. Cette entrée au capital du

consortium valorise les concessions RIP d'Orange à 2.2 Mds€ pour 4 millions de prises fibres.

L'un des objectifs financiers de la création de cette filiale est de *déconsolider* les comptes de ceux d'Orange SA afin de permettre à la filiale de s'endetter de manière indépendante pour financer ses investissements et son développement ; ce qui est fait, puisqu'Orange Concessions a obtenu un accord de financement avec 3 établissements bancaires principaux et 12 établissements secondaires.

Cette filiale (dont Orange se garde la possibilité de reprendre le contrôle à l'avenir) **doit pouvoir servir de véhicule financier à une éventuelle future consolidation du marché des RIP en France – voire en Europe**.

Sur les 76 membres du personnel de la Direction des RIP et du Contrôle de Gestion des RIP d'Orange France reçus en entretien pour une proposition de rejoindre la nouvelle entité, 65 ont donné leur accord, 11 ont refusé (4TPS, 5 ont changé de poste, 2 sont en mission).

Position de la CFE-CGC Orange

La CFE-CGC se réjouit de la qualité de l'accord d'accompagnement des personnels lors du transfert vers la filiale mis en œuvre et dont les termes ont été largement négociés à son initiative.

Deux forts enjeux restent encore à transformer : celui de l'amélioration du volet *Opérations* relatif au Système d'Information et aux processus, notamment ceux liés aux interactions avec le *partenaire industriel* d'Orange Concessions : Orange SA/DTSI, pour garantir délai et qualité,

et respecter les engagements pris vis-à-vis des collectivités territoriales... et ainsi valider ou non le choix fait par la Direction de filialiser le pilotage des opérations RIP. Et celui, enfin, du dialogue social et de la représentation du personnel dans la filiale, pour lesquels la CFE-CGC demande l'ouverture rapide de négociations IRP et l'entrée de la société dans l'Unité Economique et Sociale Orange SA.

[Notre intervention](#)

Annualisation de la part variable managériale : information et consultation

Lors de la réunion du CSEC de l'UES Orange SA a été ouvert le point : Information/consultation sur l'annualisation de la part variable managériale, dont l'**indigence du dossier présenté traduit une impréparation qui interroge fortement sur l'intention réelle ou supposée de la Direction Générale...** et qui reste encore aujourd'hui un mystère. La Direction des Relations Sociales a d'ailleurs annoncé en préambule sa **volonté de sursoir à la consultation initialement prévue** au mois de février.

Pour rappel, la Part Variable Managériale ne fait pas partie des éléments de rémunération négociés entre partenaires sociaux, mais **relève de la décision de la direction** dont les *Orientations et principes* font l'objet de la Décision n° 1 du 16 janvier 2013 : « *La part variable managériale des cadres s'inscrit dans l'ambition de performance durable et responsable du Groupe Orange. A ce titre, la part variable managériale reconnaît et valorise la performance des salariés, acteurs de la réussite de l'entreprise et du développement du Groupe. Elle répond ainsi à la volonté d'associer les salariés*

au partage de la valeur créée par l'entreprise. » Sont éligibles à la part variable managériale, les salariés des groupes d'emplois Dbis, E, F, G à l'exclusion des salariés exerçant un métier éligible à une part variable vente (vendeurs et managers de vendeurs).

Jusqu'ici versée chaque semestre sur la base d'objectifs semestriels, le projet proposé vise à fixer les objectifs sur une période annuelle. Un acompte de 40 % de l'enjeu annuel serait versé en septembre et le solde (40 % déduits) éventuel en mars de l'année suivante. Il y aurait donc **toujours deux versements par an de la PVM annualisée**. Aucun autre élément des principes attachés à la structure de la PVM, au taux de paiement ou à la gouvernance de la PVM ne serait impactés par le projet... A suivre donc !

Position de la CFE-CGC Orange

La CFE-CGC Orange a soutenu la résolution votée en instance, mandatant la Commission Economique du CSEC pour **analyser**

► [Notre intervention](#)

Marché entreprise France : rapport sur les orientations 2021 et évolution du modèle ProPME

Rapport de la commission entreprise sur les orientations 2021 de la Direction Entreprises France.

Lors de la dernière multilatérale, Pierre Clément expliquait qu'il ne voulait plus entendre parler de Delivery, mais de chaîne de production entreprise. Une tentative de tour de passe-passe qui ne trompe pas. Le principal mal dont souffre aujourd'hui DEF c'est bien **Delivery. Censé améliorer notre efficacité dans la chaîne de production, c'est l'inverse qui s'est produit**. La conclusion du rapport de la commission entreprise est très claire à ce sujet. Comment expliquer que 6 ans après son lancement, nous ne soyons plus capables de produire un simple accès internet en moins de 3 mois, là où un client grand public est raccordé en 15 jours maximum.

Cela met en détresse nos collaborateurs, nos clients et nos sous-traitants. Le mal être et les RPS (risques psychosociaux) avérés dans les AE ne peuvent plus être niés, les rapports des services de santé sont édifiants. Plusieurs alertes sont en cours où il est même question de travail dissimulé, une qualification faite par l'inspection du travail qui demande des explications.

l'impact éventuel du changement imaginé de la PVM sur la trésorerie de l'entreprise. Cependant, le véritable enjeu reste l'expertise en cours sur la rétribution qui doit permettre de mieux appréhender l'intégralité des composantes au-delà des éléments de rémunération fixe et de la part variable. Les conclusions de cette expertise doivent donner aux Organisations Syndicales des éléments concrets pour les futures négociations.

La CFE-CGC Orange souhaite que cette élément de rémunération intègre le champ des négociations sociales et que **les indicateurs sous-jacents à son attribution soient transparents, harmonisés et mesurables** et ne conduisent pas à des travers préjudiciables – comme cela a été le cas avec l'application d'un indicateur « qualité du dialogue social » dans la PVM des cadres de certains périmètres sociaux... qui se voyaient sanctionnés en cas de dégradation de la qualité du dialogue sur lequel ils devaient eux-mêmes s'exprimer en répondant au baromètre social : double peine !

Tout aussi inquiétant : comment expliquer trimestre après trimestre, que toutes les prises d'ordres réalisées au-delà des objectifs fixés ne se traduisent pas en croissance de chiffre d'affaires ? Aurons-nous un jour un bilan de toute cette perte en ligne ?

Position de la CFE-CGC Orange

LA CFE-CGC attend un bilan humain et financier de ce programme à l'heure où l'entreprise cherche à économiser le moindre euro. Entre Come et Delivery, **nul doute que ScaleUp a bien là un gisement d'économies juste sous ses pieds**. Au lieu de cela, DEF préfère dépenser de l'énergie, des moyens et du temps à aller vérifier s'il ne serait pas pertinent de retirer 2/3 voitures par ci par là à des commerciaux sans se soucier de leurs conditions de travail ! A les durcir et à rendre les conditions d'évolutions de plus en plus difficiles, les AE peinent de plus en plus à recruter.

[Notre déclaration](#)

Déroulé de la séance et CR du CSEC 46 (18, 19 et 20/01) dans le dossier « [Déclarations](#) »

Dossiers sur Alfresco, CSEC : [janv. 2022](#).

Dossiers et interventions lors du CSEC 46 : [ici](#)

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