



Sommaire

Déclarations préalables.....	1
Situation économique et financière ; stratégie de l'entreprise.....	1
Orientations Orange France et Domaine Intervention	2
Modèle de vente PropME	4

Déclarations préalables

Le CSEC du 17 mars concernant l'actualisation du [rapport PEC et de la stratégie](#) a été précédé d'une déclaration préalable portant entre autres sur :

- **Orange Money** ([lettre CFE-CGC du 9 mars 2021](#)) **activité pour laquelle nous demandons à la Direction de suspendre le projet Rumba**, qui vise à complètement réorganiser les activités Orange Money, en transférant vers Ericsson l'essentiel de l'activité au cours des 3 prochaines années, dans un modèle de « service managé » entièrement géré par le fournisseur. [...].
La CFE-CGC souhaite que soient considérées des alternatives permettant de développer l'autonomie et la capacité d'innovation des équipes OMEA, tout en s'appuyant sur les compétences et les talents des équipes TGI qui ont construit la solution Orange Money depuis plus de 10 ans, par exemple en créant un **Orange Labs dédié à la finance et au paiement** pour capitaliser sur l'expérience acquise et la pérenniser et qui piloterait les fournisseurs pour générer de la co-innovation dédiée au Groupe. Orange conserverait ainsi des leviers de différenciation, et pourrait décider quand vendre ou non ses innovations à d'autres.
- **La prime dite MACRON** pour laquelle la CFE-CGC demande à la Direction de rapidement se positionner.
- **Les outils** : la CFE-CGC insiste à nouveau pour que l'outil My job, notamment, fasse l'objet d'une information-consultation au CSE Central comme dans chacun des CSE d'Etablissement.

En préambule à la séance du 23 mars, la CFE-CGC Orange a réclamé une NAO qui récompense les efforts de tous les personnels pour ces années 2020 et 2021 si difficiles pour beaucoup, et qui ont permis les bons résultats de notre Groupe. Il ne pourrait pas être tolérable de la part d'Orange et au vu des derniers résultats annuels de ne pas proposer des augmentations de salaire à l'image de ce qui va être reversé aux actionnaires.

► Déclarations préalables intégrales [17 mars](#), et [22, 23...](#)

Situation économique et financière ; stratégie de l'entreprise.

Information/consultation sur la situation économique et financière de l'entreprise (Bloc 2) : résultats Orange SA exercice 2020.

- Excellente performance commerciale avec des records de ventes nettes FTTH ;
- Un chiffre d'affaires résilient dans le contexte du Covid, soutenu par une performance MEA remarquable et robuste en France ;
- Une reprise solide sur le secteur IT&IS au T4 grâce au Cloud et à la Cyberdéfense Leader européen de la cybersécurité avec une croissance de 11% du chiffre d'affaires au T4 ;
- Des étapes clés sur les infrastructures se sont concrétisées avec la signature d'Orange Concessions et la création de la TowerCo Européenne en bonne voie ;
- Tous les éléments de l'objectif ont été atteints, y compris la croissance du cash-flow organique en 2020 à 2,5 Mds€ (contre un objectif > 2,3 Mds€) renforçant la solidité de notre bilan.

Scale Up, 1Md€ d'économies nettes sur une base de coûts indirects de 13,8Mds€ :

- Personnel / frais généraux : renforcer l'attrition naturelle ;

- Immobilier : possibilités d'optimisation (bureaux, boutiques) ;
- Informatique et réseaux : automatisation, mutualisation et efficacité énergétique ;
- CRM : augmentation constante des canaux digitaux, rationalisation du portefeuille ;
- Publicité et promotion : rationalisation ;
- Taxes & autres : automatisation des processus et renforcement du contrôle...

Position de la CFE-CGC Orange

La CFE-CGC Orange comprend que les exercices de la communication financière imposent de démontrer aux analystes et actionnaires que le verre est bien toujours au moins à moitié plein, et donc que les résultats du Groupe sont « excellents », « solides », ou « résilients malgré la crise ». Elle attend cependant un discours plus objectif et transparent afin de comprendre la réalité d'une situation et l'adéquation des mesures mises en œuvre par la Direction pour assurer la marche de l'entreprise, son développement et sa pérennité, dans l'intérêt équilibré de toutes les parties prenantes, dont les personnels.

Personnels auxquels on demandera encore des efforts : dans le plan d'économies, Scale Up, qui doit produire 1Md€ d'économies nettes à l'horizon 2023, c'est la France qui portera les 2/3 de l'effort, dont 100 m€ pour l'immobilier et **500m€ sur la masse salariale** ; la négociation d'un nouvel accord d'entreprise a pour but d'accélérer les départs des personnels en fin de carrière (sur la base du volontariat), et de rééquilibrer les effectifs entre activités opérationnelles (commercial et technique) et fonctions support.

La situation exceptionnelle que nous traversons n'est certes pas de nature à rassurer, mais par exemple, l'impact négatif sur le cours de l'action de la [publication des résultats 2020](#) pourtant couplée avec l'annonce d'un dividende majoré, et de la création de Totem, la TowerCo d'Orange, rajoute à la perplexité de tous.

- Lire notre lettre de l'épargne et de l'actionnariat salarié
- Et l'intégralité de nos déclarations [17 mars](#) et [22, 23...](#)

Information/consultation sur la stratégie de l'entreprise (Bloc 1) : intervention de Stéphane Richard et de Gervais Pellissier

En synthèse

La crise sanitaire confirme les fondamentaux de la stratégie : importance des réseaux résilients et sécurisés, souveraineté, inclusion numérique...

Des étapes clés d'Engage2025 se sont concrétisées :

- Infrastructures partagées et valorisées ;
- Connectivité augmentée ;
- Croissance Afrique Moyen Orient ;
- Et des premières concrétisations pour l'environnement :
 - Baisse de -2,3% des émissions de CO2eqvs 2019 (-12,3%vs 2015). Objectif de -30% en 2025 ;
 - Orange satisfait 31%de ses besoins électriques avec de l'électricité de sources renouvelables. Objectif de +50% en 2025 ;
 - Objectifs d'économie circulaire : lancement du programme « re » en France pour accélérer le recyclage, la reprise et le reconditionnement des mobiles...

Néanmoins, la réalisation de ce plan reste sous pression surtout en France :

- Trajectoire CA à risque en France ;

- Part de marché du lowcost en Espagne ;
- Effets de la crise sanitaire...

Pour faire face à cette pression il faut accélérer la transformation : ScaleUp, initiatives pays, accélération en France...

Position de la CFE-CGC Orange

2011-2021, avec 10 années à la présidence du Groupe Orange, Stéphane Richard est déjà, de tous les présidents successifs, celui à la plus grande longévité. Pour autant, la CFE-CGC Orange préfère poser des questions qui touchent à l'avenir du Groupe ainsi qu'à celui de ses personnels plutôt que de revenir sur un bilan !

Engage2025 est lancé dans des conditions extraordinaires qui requièrent depuis des mois la mobilisation accrue de tous dans l'entreprise.

- ♦ Crise sanitaire et ses conséquences économiques sans précédents hors périodes de guerre ;
- ♦ Transformations inédites et pour certaines – peut-être – durables des conditions de travail ;
- ♦ Mise en œuvre des nouveaux termes du Dialogue Social dans l'entreprise fondés sur de nouvelles lois et de nouveaux accords...

Sur ce dernier point du **Dialogue Social**, persuadée que la sous-performance du partenariat social entre la représentation du personnel et la Direction est un facteur de sous-performance économique, la CFE-CGC pense essentielle la réalisation d'un premier bilan après 18 mois de mise en œuvre, compte-tenu notamment des transformations à venir du groupe !

[...]

En conclusion, au-delà des questions et interpellations relativement aux activités en **France**, aux **diversifications** du groupe qui ont vocation à devenir des **relais de croissance**, aux **filiales** et aux **nouvelles filialisations** d'activités, la CFE-CGC interroge la Présidence sur sa vision de la physionomie du groupe Orange à l'issue du plan Engage2025, et sur les rôles que doivent notamment y jouer **l'emploi et la force au travail interne** de chaque géographie et **l'innovation organique**...

- [Déclaration intégrale](#)

Orientations Orange France et Domaine Intervention

Information sur les orientations d'Orange France (information conventionnelle annuelle).

Au sommaire de cette note strictement confidentielle, (c'est pourquoi ne sont communiquées que les têtes de chapitre) :

1. Sur le marché français, l'année 2020 a été marquée par la révélation de la fibre et par la résistance du marché face à la crise sanitaire.
2. Dans ce marché français qui s'apaise, Orange continue de tirer son épingle du jeu et d'asseoir son leadership en enregistrant de solides résultats commerciaux mais également financiers.
3. 2020 a encore renforcé l'importance d'une connectivité au plus haut niveau pour les Français, au cœur de l'ambition #1 : « Réinventer notre leadership sur les réseaux THD (Fibre, 4G, 5G) ».

4. Dans ce contexte, la performance retail d'Orange est cruciale sur tous les marchés, portée par l'Ambition #2 « Accélérer la conquête de tous nos territoires de croissance ».
5. Fondamentale pour la fidélisation et le « foisonnement », l'Expérience Client est un enjeu majeur de 2021 avec l'Ambition #3 « Franchir un nouveau palier d'excellence pour tous nos clients ».
6. En dépit de la crise, Orange a réussi à poser des bases solides dans la mise en œuvre de l'ambition #4 d'Engage2025 « Bâtir ensemble l'opérateur de demain, ses métiers, ses compétences ».
7. [Le plan Engage2025] est celui de l'engagement : Orange s'engage à œuvrer durablement en faveur de l'égalité numérique et de la planète.

Conclusion : « en 2021, nous poursuivrons notre cap stratégique ambitieux tout en menant un important travail d'adaptation de notre entreprise pour la mettre en situation de faire face aux défis de demain ».

Position de la CFE-CGC Orange

L'année 2020 aura été marquée par la crise sanitaire. La Maison Orange résiste grâce à la résilience des salariés, malgré les projets de transformation mis en œuvre au pas de charge, sans maîtrise ni contrôle qui se sont enchaînés.

Il en est ainsi du projet d'évolution du modèle de service clients grand public, qui concerne plus de 5 000 personnes, présenté en CSEC puis dans les CSEE en octobre 2020.

5 mois plus tard, en conséquence de la politique de décroissance continue des effectifs menée ces dernières années et du « Buy » non maîtrisé qui a massivement remplacé le « make », la CFE-CGC Orange ne peut que constater que :

- ♦ Les entités sont passées sous la taille critique permettant d'assurer leur bon fonctionnement ;
- ♦ Aucune donnée ne permet d'évaluer l'intérêt de ce projet dont la motivation reste opaque au vu des refus dans les DO de communiquer les données économiques demandées, et des rapports de commissions (éco/formation), toujours aussi vides ;
- ♦ Les règles élémentaires de prévention sont bafouées ;
- ♦ La situation est de plus en plus anxiogène pour de nombreux salariés dont le poste sera supprimé ou évoluera...

Il en va de même pour Pêche, Staffeur, Sans attendre et Wynd... nombreux chantiers « au service d'une expérience client incomparable ».

Or, à date, les files d'attente en boutique s'allongent, les fermetures de boutiques se multiplient, les effectifs fondent, et le stress, la charge de travail et la charge mentale augmentent dans les équipes au fil des évolutions de la stratégie du Groupe. Ces différents projets dédiés à soulager les conseillers et les managers ne font qu'augmenter la pression en ajoutant de nouveaux objectifs à la part variable commerciale, sans consultation des Instances des Représentants du Personnel ni des salariés. Les différents bilans nationaux des médecins du travail et les rapports sociaux alertent sur le mal-être des salariés en boutique.

La CFE-CGC ne doute pas de la nécessité de s'adapter à une concurrence toujours plus agressive, mais pour comprendre le sens des projets, et y adhérer, pourquoi la Direction Grand Public, ne restitue-t-elle pas des bilans de ces différents projets auprès des Organisations Syndicales en AD ?

Autre alerte, également développée dans la position de la CFE-CGC sur les orientations du Domaine de l'Intervention, la qualité de service de notre sous-traitance en UI. Le réseau aérien se dégrade (surcharge des poteaux), nos partenaires sous-traitent en cascade : jusqu'à 4 niveaux de sous-traitance, et au-delà de la Qualité de Service, nous sommes particulièrement préoccupés par les incivilités et dégradations volontaires, signalées quotidiennement. Faute de badge et compte-tenu d'un turn-over très important dans leurs effectifs, les sous-traitants cassent nos portes de classes 4 et SR en toute impunité pour accéder à nos sites. A cela s'ajoutent tous les comportements négatifs liés : toilettes improvisées, dégradations à l'intérieur des bâtiments qui semblent être des actes gratuits...

Pour combien de temps, encore, et dans cette crise qui se prolonge, les personnels pourront-ils faire preuve de résilience ?

► [Déclaration intégrale](#)

Information sur les orientations du domaine intervention (information conventionnelle annuelle).

« En 2020, le Domaine Intervention a relevé plusieurs défis : la maîtrise de la « crise jaune », la gestion de la crise sanitaire COVID-19, la relance des activités, la tenue de nos volumes de déploiement des réseaux FTTH et des volumes de raccordement clients à la fibre, tout en améliorant l'expérience client.

En 2021, les actions du Domaine Intervention s'inscrivent dans le Plan Stratégique Engage2025 au travers de 4 Programmes :

- Etre l'opérateur de référence dans l'exploitation des réseaux (BLO, BLC, GC) en maîtrisant la rentabilité pour Orange dans un contexte en profonde évolution (création d'Orange Concession, transition cuivre – fibre...) ;
- Se différencier par rapport à notre capacité d'intervention pour nos clients FTTH sur tous les réseaux et en maîtriser les coûts ;
- Revoir notre façon de piloter notre offre de service vis-à-vis de nos Partenaires Internes et nos clients ;
- Mettre en œuvre un nouveau modèle de relation Fournisseurs en lien avec les nouveaux contrats « RC Centric ».

Vision prévisionnelle des volumes d'activité intervention pour l'année 2021.

- Baisse des activités de production Grand Public cuivre (Retail et Wholesale) et réduction des volumes sur le Cuivre au niveau des activités Répartiteur ; un objectif de baisse des interventions SAV cuivre et fibre chez les clients ou sur la ligne terminale ;
- Forte augmentation de l'activité Fibre sur les raccordements des clients, marquée par une hausse importante sur les réseaux Tiers et les réseaux RIPs ;
- Reprise de l'activité Entreprise soutenue par les productions de service sur accès FTTH, et l'offre Connect Pro sur le marché Professionnels, et stabilité concernant les interventions de SAV ;
- Stabilité de l'activité sur le réseau structurant ;
- Evolution de l'activité sur la maintenance BL : forte hausse de l'activité sur la Fibre et le Génie Civil, en légère augmentation sur les poteaux et stable sur le Cuivre ;
- Hausse de la maintenance préventive ;
- Croissance de la production BL...

Face à la recrudescence des violences externes (actes de vandalisme sur nos équipements et agressions verbales ou physiques subies par nos salariés), la Direction du domaine de l'Intervention met en œuvre un plan d'actions en lien avec la Direction Sécurité et de la Privacy OF qui fera l'objet d'une communication détaillée au sein des UI.

Position de la CFE-CGC Orange

L'ambition affichée de piloter les dossiers clients de bout en bout, pour améliorer le NPS, nécessite de réapprendre à travailler mieux entre entités. Aussi pertinentes soient-elles, les boucles d'amélioration continue mises en place au sein des entités n'auront qu'une efficacité limitée si elles sont restreintes aux bornes de ces entités.

Les UI, qui contribuent en grande partie à la tenue de nos objectifs de satisfaction client, sont de plus en plus sujettes à des actes d'agression et de vandalisme, touchant autant nos équipements que nos techniciens.

Ces derniers, en effet, n'interviennent chez un client qu'après au minimum 3 échecs d'interventions clôturées de nos sous-traitants, interventions pour livraisons ou incidents qui s'étalent parfois sur plusieurs semaines à chaque étape, avec X RDV manqués, du vandalisme sur les installations extérieures à chaque passage... Comment un client non livré ou non dépanné pendant des mois peut-il accueillir notre technicien dans le calme et la sérénité ?

Non seulement les personnels sont de plus en plus exposés à ces risques d'agressions externes en UI (et aussi en AD) mais l'impact économique de cette non qualité n'est pas négligeable,

ces situations générant des vrilles sur tous les services en relation client : UAT/SCO/AE/AGPRO.

La CFE-CGC demande l'ouverture d'un chantier multi unités sur le sujet, et de l'intégrer aux travaux sur le futur des organisations, en révisant le modèle de GPEC et en y reprenant prioritairement les préconisations des PAPRIACT.

Nous devons réapprendre à travailler entre unités, à interconnecter nos boucles qualité et fluidifier les processus de production et SAV dans leur globalité. Il est urgent de repenser notre gouvernance pour reprendre les rênes de notre Entreprise.

Modèle de vente ProPME

Information / consultation sur le projet d'évolution du modèle de ventes ProPME vers les métiers de Conseiller Client Proactif et Conseiller Client Spécialisé.

Voir notre [CR de janvier 2021](#)

Les élus du CSE Central Orange **émettent un vote négatif** majoritaire (la CGT et SUD ne prennent pas part au vote) sur le projet d'Évolution du modèle de vente Pro/PME pour les raisons suivantes :

- Les craintes et inquiétudes légitimes des salariés impactés.
- Un projet mené dans une période complexe de crise sanitaire, **peu propice à une telle réorganisation, très anxiogène pour les salariés, source de RPS** et avec une réserve majeure sur la répartition des ressources.
- Un impact important avec la **fermeture des activités « flux porteurs » et « sédentaires »** en juillet 2021 sur les cinq régions des AG Pro/PME.
- [...]
- **Aucune analyse** telle que précisée à l'article 3.1.2 de l'accord de méthodologie **sur l'évaluation et l'adaptation de la charge de travail** du 21 juin 2016 (prévention des déséquilibres dans un projet local/national) n'a été présentée.
- [...]
- **Aucunes données économiques chiffrées** de type Business Plan.
- **Un calendrier de mise en œuvre trop serré...**

Position de la CFE-CGC Orange

La CFE-CGC Orange tient une nouvelle fois à souligner son regret qu'une énième transformation se fasse en période de crise sanitaire et rappelle que cette transformation ne peut se faire que par des accompagnements forts.

Des Plans de Développement Individuels sur mesure devront donc être mis en place pour chacun des collaborateurs qui le souhaitera, et la montée en compétence devra être aidée.

Cette transformation doit s'accompagner d'une négociation et du respect des accords et décisions en vigueur comme la DG14, 51, l'accord senior...

- Combien de PDI mis en œuvre dans les populations Flux Porteurs et Conseillers proactifs afin de permettre aux salariés d'être acteurs de leur avenir et de développer les compétences souhaitées sur les nouveaux postes ?
- Y-aura-t-il des mesures collectives dans le respect de la décision 14, accord VPVP, accord senior, accord OARTT afin de permettre aux salariés de conserver leurs régimes de travail et horaires spécifiques qu'ils sont obligés de modifier pour « rejoindre le nouveau modèle de vente » ?

Il est par ailleurs indéniable que les volumes d'apports d'affaires chutent en 2021. Dès lors, il était plus juste que la moyenne de PVC soit se calculée sur l'année 2020 et nous prenons bonne note de l'engagement de la Direction à ce sujet.

Enfin, si cette dernière semble avoir pris conscience de l'agressivité de Free sur le marché PRO / PME, concrètement que sera-t-il mis en place afin de ne pas laisser nos vendeurs démunis... sachant qu'on ne peut s'empêcher de faire un rapprochement avec Delivery, où après 4 ans de crash programme, et toujours l'ambition d'accroître nos ventes, la météo des délais ne cesse de se dégrader.

A quand des solutions à la hauteur des transformations ?

Infos Covid, déclarations intégrales, ... Consultez les dossiers dédiés 17 et 22, 23... et les notes de séance

Vos élus :

Sylvain **BESSE** SCE/OGSB ; David **COUCHON** TGI/OLS ; Michel **DANA** SCE/OGSB ;
Laurent **DELAVIGNE** AENC ; Philippe **DROUET** SCO SE ;
Fabien **ESNAULT** DTSI/DERS ; Jérôme **WARTEL** AE SO ;
Jean-Louis **JOUVANCEAU** UI AFFAIRES ; Hubert **LEMARQUAND** DOC/DISAS ;
Frédérique **LIMIDO**, FS&F ; Franca **LOSTYS**, OFS ;
Sylvie **NET** WIN/OINIS ; Bouchra **OUELHADJ** DGP/DD

Votre représentant syndical :

Maxence **D'EPRÉMESNIL** TGI/OLR ;

Les dossiers présentés lors de ce CSEC

sont disponibles sur Alfresco,
CSEC mars 2021

Ils y sont à la disposition des seuls
adhérents et militants.

À ne pas diffuser.