



Sommaire

Déclaration préalable	1
Orientations du domaine de la Relation Client Grand Public.....	1
Orientations de la Direction Entreprise France.....	2
Orientations d'Orange en matière d'immobilier.....	3
Orange TowerCo.....	3
Projet « Signal ».....	4

Déclaration préalable

La CFE-CGC a souhaité revenir sur plusieurs sujets, sa demande réitérée d'une **multilatérale sur les emplois et la sous-traitance** dans le Groupe Orange qui permettra aux négociateurs de la GPEC de l'UES Orange d'avoir une vue plus large des emplois dans le Groupe en France, la **GPEC** en tant que telle, les **boutiques** et leurs programmes, la **rémunération des vendeurs**...

GPEC : la CFE-CGC Orange a refusé de signer le précédent accord GPEC (pour la période 2018-2020) car celui-ci entérinait - sur le périmètre France concerné - plus de 10 000 destructions de postes à temps plein sur les 3 ans à venir, par un recours massif à la sous-traitance et aux délocalisations, au nom de la réduction des coûts.

Au regard de cette stratégie de filialisation, le nouvel accord GPEC doit porter l'ambition de notre stratégie au niveau du Groupe en France en incluant toutes les entités contrôlées à plus de 50%.

Une approche favorable à la fluidité de l'emploi, la gestion améliorée des compétences, le maintien du savoir-faire et des activités aux bornes du Groupe, maison mère et filiales incluses.

► [Toutes nos propositions](#)

Les boutiques : où Orange multiplie les projets et pilotes de tous genres, programmes qui se succèdent ou se chevauchent, se remplacent et se mélangent ; PECHE, STAFFEUR, SANS ATTENDRE et dernièrement WYND, déconfiné pendant le confinement. Pour tous ces projets, la CFE-CGC Orange revendique :

- ♦ La présentation des bilans économiques et sociaux des projets « PECHE », « STAFFEUR », « SANS ATTENDRE » et « WYND »
- ♦ Le respect des accords sur les expérimentations, l'évaluation et l'adaptation de la charge de travail en vue d'améliorer les conditions de travail.
- ♦ L'évaluation précise des risques professionnels des métiers en boutiques (surcharge de travail, sécurité, santé, vie privé/vie pro, conditions de travail...) et leur prise en compte dans la mise œuvre des projets.

► [Notre tract sur le sujet](#)

La réponse de la direction d'Orange France à notre courrier de février 2021 n'a pas manqué de nous surprendre eu égard aux positions officielles régulièrement prises par notre PDG et à ce qui a été mis en œuvre pour nos collègues de la Générale de Téléphone (GDT). Nous avons donc décidé d'interpeller directement Stéphane Richard afin de lui demander de reconsidérer des décisions prises sans aucune concertation avec les partenaires sociaux.

► [L'intégralité de notre courrier](#)

Orientations du domaine de la Relation Client Grand Public

Information conventionnelle annuelle

Au sommaire de cette habituelle et classique présentation : Après la Feuille de Route qui souligne la « pertinence du plan Engage2025 » et qui en conforte les orientations stratégiques, suivent les priorités des ambitions GP sur les Relais de croissance, l'excellence Client, la RSE et un important chapitre sur la Relation client et « les canaux humains ».

« Orange France se trouve aujourd'hui au cœur d'un changement profond de son modèle de génération de valeur. Pour préserver sa marge et atteindre les objectifs du plan, elle devra à la fois renforcer ses sources de revenus sur le marché

du retail et améliorer l'expérience client ainsi que son efficacité opérationnelle.

Les défis opérationnels majeurs à relever en 2021 :

- Opérationnaliser l'ambition Fibre et en particulier réussir la bataille de la ruralité
- Relancer la dynamique de croissance sur le multiservice notamment grâce à l'apport de l'IA
- Faire de la relation client un axe de différenciation en mettant notamment en place les spécialistes et en concentrant les canaux humains sur les actes à valeur

Position de la CFE-CGC Orange

Les orientations du domaine de la relation client grand public, vaste et ambitieux programme ne semblent toujours pas tenir compte de la réalité terrain ni de la crise sanitaire. Tout est mis en place pour externaliser d'avantage, suivre de nouveaux indicateurs pour plus de contrôle et de surveillance de salariés de plus en plus infantilisés. Il serait pourtant plus opportun d'expliquer ces transformations aux collaborateurs, de leur donner du sens, et de donner à nos collègues des perspectives d'emploi qui leur restent au sein du groupe.

Pour la CFE-CGC Orange il est urgent de réinternaliser les appels en France, de réinternaliser l'activité des UI, la sous-traitance voire la sous-traitance de la sous-traitance nous démontrant au quotidien son lot « d'anomalies ». La CFE-CGC Orange s'alarme de l'étiollement de nos relais de croissance (Home live, Orange Bank, maison connectée...), et de ce que tout semble être mis en œuvre pour filialiser le Groupe au détriment des personnels et permettre une redistribution de dividendes plus conséquents aux actionnaires, comme l'attribution récurrente d'actions gratuites à nos cadres dirigeants.

► [Nos questions](#)

Orientations de la Direction Entreprise France

Information conventionnelle annuelle.

Au sommaire de cette information conventionnelle, voire convenue, un bilan 2020 et une feuille de route 2021 :

Bilan : en 2020, une stratégie qui s'adapte pour réussir les enjeux business et humains d'Orange dans un contexte de crises :

« Une année marquée par la gestion de crises mais aussi une année de formidable accélération de la transformation digitale ».

Résultats 2020 sur le marché Entreprises et Pro-PME réalisations en matière d'interactions digitales avec les clients ; accompagnement des salariés dans ces évolutions 2020 ; un travail de fond sur les compétences, [...] DEF acteur d'un développement socialement responsable.

Feuille de route 2021 et nouveau projet exécutif : « DEF, partenaire de confiance et de proximité, nos clients et nos salariés vivent une expérience fluide, génératrice de valeur durable et partagée ». [...]

Quatre Effets Majeurs soutiennent cette ambition et donnent la feuille de route 2021 à la Direction Entreprises France pour accompagner la stratégie d'Orange France et d'OBS ».

- **Effet Majeur Business :** adressage Clients, Marketing & Animation, Outils & Process.
- **Effet Majeur Expérience Clients :** fiabiliser le processus livraison / SAV, mettre le digital au cœur de la relation omnicanale, faire la différence sur le marché par la relation humaine et les compétences de DEF.
- **Effet Majeur Expérience Salariés :** Renforcer l'opérationnalisation de la Gestion Stratégique des Emplois et des Compétences (GSEC) pour être au service du business. Trois lignes d'opérations : vivre autrement le travail, vivre autrement les évolutions de l'entreprise, vivre autrement son avenir professionnel.
- **Effet Majeur RSE :** sur la voie de la neutralité carbone, mettre en place et vivre l'économie circulaire, Solutions for Green : faire du numérique une solution ; inclusion numérique, gouvernance RSE.

Position de la CFE-CGC Orange

Ce point d'information arrive au moment où sont mises en place les nouvelles organisations commerciales sur les marchés E et Pro/PME A2P. La CFE-CGC souhaite profiter de cette occasion pour rappeler quelques points de souffrance qui freinent la transformation que la Direction essaye de mener :

- ♦ Tout d'abord Delivery : depuis maintenant 5 ans et la refonte de notre chaîne de production le compte n'y est toujours pas. Les RAC interlocuteurs des clients sont toujours aujourd'hui confrontés à de grandes difficultés. Une sous-traitance non maîtrisée, un SI défaillant et des processus de plus en plus nombreux, les conduisent à sur piloter les dossiers en cours, transformant leur métier de responsable d'Affaires en pompier de service.
- ♦ Un point mercato : toujours pas de réelle synergie ni passerelle entre nos marchés E et A2P. La mise en place du nouvel adressage commercial était l'occasion de rebattre les cartes. Rendez-vous manqué.
- ♦ Un point Digital : il revient maintenant tous les ans à chaque information dans cette instance sur la stratégie DEF. La digitalisation que nous prônons pour nos clients ressemble chez nous à une véritable arlésienne. Depuis maintenant plusieurs années nous attendons toujours un véritable Espace Clients Entreprise : « Sur ProPME comme sur E, nous voulons améliorer notre efficacité opérationnelle. Cela passe par la digitalisation des actes mais aussi par l'automatisation d'une partie de nos actes en back office. »

Dans ce contexte le dossier présenté relève plus de la méthode Coué que d'une ambition raisonnable. Il se résume à un dossier d'intentions, longue liste de sujets sans vrai chiffrage. Le développement de nos activités n'est lié à aucune indication de CA, d'effectifs...

Précédemment, au moins, une photo à date des chiffres clés de la Direction Entreprises France tant humains que financiers était fournie. Helmut Reisinger expliquait ainsi, en 2018 lors de la présentation de la stratégie OBS que le plan stratégique devait « reposer sur des hypothèses financières audacieuses : 1/3 de notre chiffre d'affaires aura basculé d'ici 2022 vers les nouveaux métiers, avec un impact significatif sur l'EBITDA. Avec comme équation 1 € de CA perdu en Telco doit être compensé par 3 € de nouveau CA sur l'IT. »

A un an de l'échéance, où en sommes-nous aujourd'hui ?

► [Notre intervention](#)

Orientations d'Orange en matière d'immobilier.

Suite de l'information du CSEC sur Plan de Schéma Directeur de l'Immobilier lors de la séance du 8 octobre

La stratégie immobilière du Groupe est « engagée vers plus d'économie d'énergie, plus d'économie circulaire et plus de bâtiments à haute qualité environnementale pour accompagner la performance économique du Groupe et mieux allouer les ressources »

Orientations : affirmer le rôle des sites physiques en lien avec la mission d'entreprise et comme fédérateur du lien social ;

- le bureau reste au cœur de la stratégie managériale du groupe
- Orange acteur de proximité dans tous les territoires
- satisfaction des salariés en adaptant les espaces aux besoins métiers en collaboration avec les divisions
- des surfaces dédiées à plus de collectif et de collaboratif
- amélioration des conditions de travail dans les espaces au profit de la santé et du bien-être des salariés
- enseignements de la crise sanitaire
- politique vertueuse d'usage des immeubles pour l'efficacité économique du parc et diminution de l'empreinte carbone

Leviers d'action

Mieux utiliser les immeubles permettant un meilleur dimensionnement du parc contribuant à une politique RSE renforcée, en **identifiant les sites pérennes et en enrichissant l'offre d'espaces de travail : bureau, domicile, Corpworking...**

Orange TowerCo

Information/consultation sur le projet de création de filiales en charge de l'exploitation des infrastructures passives des points hauts d'Orange France et des activités afférentes de construction, d'exploitation technique et commerciale

Point d'étape pour éléments de réponse aux questionnements CSEC sur le champ économique et social. Pour ce dernier :

Modalités de sélection des salariés : une structure d'accompagnement dédiée aura notamment pour rôle de coordonner l'apport en ressources pour assurer l'activité de la filiale Orange TowerCo

Réalisation des transferts : chaque salarié prendra sa décision de rejoindre ou non la filiale Orange TowerCo de façon éclairée et aura reçu toutes les informations et explications utiles pour décider.

Conséquences de ces transferts sur le statut des salariés

- Les salariés contractuels volontaires pour rejoindre la filiale Orange TowerCo se verront proposer une rupture de leur contrat de travail d'un commun accord, avec signature d'une convention tripartite par le personnel concerné, Orange SA et la filiale Orange TowerCo.
- Les personnels fonctionnaires volontaires pour rejoindre la filiale Orange TowerCo bénéficieront d'un détachement pour une durée déterminée d'un an renouvelable. Il leur sera possible de renouveler ce détachement d'un an autant de fois que souhaité sur une durée globale de 15 ans au plus.

Position de la CFE-CGC Orange

Chez Orange, les projets immobiliers sont devenus des projets de transformation de l'organisation du travail marquant une étape importante dans la vie de ses salariés. Ces projets évoluent dans un environnement complexe et chahuté du fait de la crise sanitaire, mais sans que cela ralentisse l'Entreprise, alors que la nouvelle vision du travail, la conception de nouveaux espaces proposés, qui se traduisent par une organisation et des aménagements nouveaux pouvant impacter négativement les conditions de travail, les liens sociaux, ainsi que l'équilibre vie privée / vie professionnelle... nécessitent avant tout une écoute des salariés et de leurs représentants.

Les Elus CFE-CGC souhaitent rappeler le courrier adressé le 9 octobre dernier au Directeur Général Délégué People et Transformation rappelant la nécessité de réviser l'accord méthodologique pour la conduite des grands projets immobiliers... Car si Orange confirme sa volonté de faire évoluer les projets immobiliers pour accompagner les transformations du Groupe, en introduisant notamment de nouveaux environnements de travail, cela ne peut faire qu'au travers d'un dialogue social de qualité suscitant l'adhésion des personnels.

► [Notre intervention](#)

Trois mois avant l'échéance d'un an, un courrier informant le salarié que son détachement arrive à terme lui sera adressé par le/la DRH de la filiale, courrier de deux bulletins réponses, demande de renouvellement de détachement interne à Orange SA, ou demande de réintégration en position normale d'activité.

Le salaire global de base sera maintenu.

L'ancienneté acquise dans le groupe Orange à la date d'entrée dans la filiale Orange TowerCo sera reprise pour chaque personnel.

Conséquences du projet sur les salariés non transférés

Tous les personnels qui ne souhaiteraient pas rejoindre la filiale Orange TowerCo seront reçus par un membre RH de la cellule d'accompagnement dédiée afin de déterminer les opportunités de repositionnement existantes au sein d'Orange SA.

Position de la CFE-CGC Orange

Compte-tenu des réponses déjà faites par la Direction et surtout de l'expertise en cours qui doit apporter de quoi comprendre les grandes lignes et les subtilités du projet, la CFE-CGC Orange n'a, à ce stade, que quelques remarques et questions.

Concernant le recrutement des premiers personnels de la société qui viendraient d'Orange SA/DTSI pourquoi n'avoir pas ouvert la négociation avec les Organisations Syndicales représentatives sur les mesures d'accompagnement de la mobilité professionnelle - sur base de volontariat- vers Orange TowerCo France en parallèle des informations/consultations dans les instances ?

Dans la mesure où la Direction considère que le projet Orange TowerCo France n'entre pas dans le cadre de l'application de l'article L 1224-1 du code du travail, s'agirait-il donc pour les personnels qui rejoindraient la filiale comme pour les personnels de DTSI qui changeraient de postes, de mobilités professionnelles à l'initiative de l'employeur, et qui rentreraient dans le cadre de l'accord du 5 mars 2010 sur les principes fondamentaux : perspective emploi et compétences – développement professionnel – formation – Mobilité ?

Enfin, concernant la mise en place des dispositifs de représentation du personnel au sein des sociétés qui seront créées, Orange TowerCo France et Totem s'il s'agit d'une entreprise de droit français comportant du personnel, quel devrait (et pourrait) être le calendrier prévisionnel de mise en place dans ces deux sociétés, et le calendrier de leur éventuelle entrée au sein de l'Unité Economique et Sociale d'Orange SA, le cas échéant, compte-tenu du droit et des conventions applicables ?

Projet « Signal ».

Digitalisation des services de signalements du groupe

Le droit d'alerte et la mise en œuvre des dispositifs de recueil d'alertes résultent de diverses obligations légales et réglementaires, loi Sarbanes-Oxley de 2002, loi « Sapin 2 » de 2016, loi sur le « devoir de vigilance » de 2017, directive européenne sur la protection des lanceurs d'alerte de 2019, autres lois nationales...

De nombreux faits peuvent faire l'objet d'une alerte : corruption, fraude, conflit d'intérêts ; manquements à l'éthique ; atteintes graves aux droits humains et aux libertés fondamentales ; atteintes graves à l'environnement ; atteintes graves à la santé et à la sécurité des personnes...

Orange a déployé un dispositif Groupe basé sur une adresse courriel deontologie.alerte@orange.com (ou par envoi d'un courrier au siège d'Orange) et, progressivement, des dispositifs nationaux ou locaux, également basés sur des adresses courriel.

Afin d'améliorer l'expérience utilisateur et faciliter la gestion des alertes, Orange souhaite migrer le dispositif Groupe sur une plateforme web puis proposer aux dispositifs nationaux et locaux volontaires de rejoindre également cette plateforme web.

L'objectif : faire évoluer l'expérience utilisateur des services de signalements du groupe Orange en migrant progressivement les adresses mail vers une plateforme web unique, simple et facile d'accès, ouverte en interne comme en externe, accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24

Cette plateforme apportera aux personnes habilitées **une vision globale** de l'ensemble des alertes reçues et de l'avancement de leur traitement. Elle permettra une gestion facilitée et un meilleur suivi des alertes

Périmètre fonctionnel du projet

Alertes : 3 domaines concernés (Compliance, RSE et RH) pour des signalements ayant traités à la corruption, à la fraude, aux conflits d'intérêts ; aux manquements à l'éthique ; aux atteintes

graves aux droits humains et aux libertés fondamentales ; aux atteintes graves à l'environnement ; aux atteintes graves à la santé et à la sécurité des personnes ; aux autres violations des lois et règlements.

Demandes de conseil et de soutien : de la part de salariés ou de managers voire de partenaires externes, concernant des conduites ou des situations non éthiques, contraires aux lois et règlements ou à nos politiques et procédures.

Position de la CFE-CGC Orange

La facilitation du parcours du lanceur d'alerte qui pourrait encourager plus de salariés à signaler plus volontiers interroge néanmoins tant il semble que dans l'ancien système et sur certains périmètres (comme OBS par exemple) des réponses étaient rarement apportées, ou l'alerte semblait classée sans suite ou encore recevait juste un « c'est noté » en réponse.

De même, quelle communication concrète sera mise en place pour s'assurer que les salariés ont bien compris quel est le cadre de ces signalisations ? Ainsi, le CSE de SCE a fait mention du sujet au travers de quelques phrases dans la partie 2.3 de son règlement intérieur : alerte en matière de prévention des risques : « Aucun salarié ne pourra être sanctionné ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire pour avoir signalé de bonne foi une alerte relative à l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail ». La CFE-CGC estime que cette disposition devrait être généralisée à toutes les entités du Groupe, filiales comprises...

Enfin, puisqu'en conclusion de l'intervention à la CPRPPST il était mentionné qu'il fallait revenir vers la commission « avec une présentation de la volumétrie par typologie d'alerte, les résultats et les dispositifs de traitement des signalements mis en place par niveau d'alerte. », les élus CFE-CGC du CSEC tiennent à informer qu'ils sont également preneurs de ces informations.

► [Notre intervention](#)

Infos Covid, déclarations intégrales, ... Consultez le [dossier dédié](#) 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'EPREMESENIL** TGI/OLR ;

Les dossiers présentés lors de ce CSEC

sont disponibles sur Alfresco,
CSEC avril 2021

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

À ne pas diffuser.