



## Sommaire

Déclaration préalable : outils AD, égalité pro, ARCQ, rétribution.....	1
Politique sociale, emploi et conditions de travail : apprentissage, formation .....	2
Orange TowerCo.....	3
Evolution de l'organisation des rendez-vous en boutiques.....	4

Le vendredi 11 juin s'est tenu un CSEC extraordinaire où ont été présentés en avant-première aux élus (ce dont nous remercions la Direction) les résultats de la commission d'enquête interne sur la panne dite des numéros d'urgence. (cf. [CP](#))

La CFE-CGC tient à renouveler son soutien aux collègues de la DTRS qui ont effectué un travail remarquable pour tout remettre d'aplomb.

► [Notes de séance](#)

## Déclaration préalable : outils AD, égalité pro, ARCQ, rétribution...

**AD : au sein des Agences de Distribution**, WhatsApp est utilisé pour des usages professionnels au-travers de plusieurs groupes de discussion, mais WhatsApp, messagerie instantanée basée sur une connexion internet, les notifications sont visibles dès lors que la 4G/wifi est activée. (Il n'est pas possible de « mettre en veille » les notifications de manière efficace, la pastille indiquant qu'un message non lu apparaît tout de même). La déconnexion totale étant donc impossible, le seul moyen serait-il de désinstaller l'application ?

### La CFE-CGC Orange revendique :

- L'utilisation de la messagerie professionnelle exchange en priorité
- Une politique Groupe et des règles claires sur l'utilisation des messageries instantanées/réseaux sociaux dans le cadre du travail et une présentation devant les instances de représentation du personnel pour nous assurer du :
- Le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)
- Le droit à la déconnexion et de l'application de l'accord vie pro/perso

**Egalité Pro et ARCQ** : la CFE-CGC Orange souhaite alerter la Direction sur des disparités préoccupantes entre hommes et femmes dans la classification ARCQ des salariés, voire une possible discrimination envers les femmes dans l'attribution des niveaux et lui demande de mener rapidement les investigations nécessaires pour éclaircir ces importantes différences. Dans chaque CSE, nous souhaitons que les élus et les membres de la commission EFEP soient informés des résultats de ces investigations.

**Rétribution** : le chiffre d'affaires en France stagne alors que celui de nos concurrents progresse et la marge baisse. Quelle est la réponse de la Direction ? Plutôt qu'une politique ambitieuse de croissance du chiffre d'affaires, un plan, « Scale Up », qui prévoit un milliard d'économies sur trois ans, une réduction des effectifs et l'austérité salariale avec un budget d'augmentation juste au-dessus de 1 %, après le 1,8 % de 2020.

Nous constatons aussi, dans le bilan social annuel, un écart croissant entre les 10 % de salariés les mieux rémunérés et les 10 % qui perçoivent les salaires les moins élevés. Cette dynamique est à l'œuvre depuis au moins une quinzaine d'années. La réaction des organisations syndicales est le reflet d'un profond sentiment d'injustice. Les OS ont gelé les négociations pour provoquer une réaction de la Direction des Ressources Humaines.

**Avenir d'Orange** : quelle est vraiment la stratégie du plan Engage2025 ? Face à un chiffre d'affaires qui décroît en euros constants, tout semble fait uniquement pour tenter de plaire aux marchés financiers : découper nos activités en filiales « pures players » - appréciées des analystes car leur business est plus facile à analyser et à prévoir - et valoriser à court terme les actifs de l'entreprise, pendant que le plan Scale Up vise à comprimer les coûts et les effectifs, principalement en France et en Europe.

Quels projets d'avenir pour assurer la croissance, étendre notre empreinte géographique ou développer de nouvelles activités de croissance ? Aucun n'est lisible ! Les possibilités de développement industriel ne manquent pas dans un secteur des télécommunications et du numérique dont les usages ont été boostés par la crise sanitaire. Encore faut-il avoir un projet industriel de développement, porteur d'intérêt à la fois pour nos clients, nos investisseurs et les personnels de l'entreprise.

► [Notre déclaration](#)

# Politique sociale, emploi et conditions de travail : apprentissage, formation

## Rapport de la commission sur l'apprentissage et la taxe d'apprentissage 2020

Le taux de la taxe d'apprentissage correspond à 0,68 % de la masse salariale de l'entreprise, contribution qui se scinde en 2 parties :

- 87 % de la taxe financent chaque contrat d'apprentissage et sont versés à l'OPCO.
- 13 % (solde) versés aux écoles habilitées par l'entreprise sans intermédiaire.

Ces 13% représentent un budget de 2 056 550 € et bénéficient non pas aux CFA, mais aux établissements éligibles :

- établissements publics d'enseignement supérieur qui agissent pour leur propre compte ou par l'intermédiaire des chambres consulaires où ils sont des regroupements ou des établissements à but non lucratif.
- organismes en rapport avec la Jeunesse et les Sports.
- écoles de la deuxième chance.

### Orientations 2021 pour affecter le solde de la taxe :

- écoles dont les cursus correspondent aux besoins futurs d'Orange,
- qualité de la relation avec les établissements,
- écoles et établissements cibles qui agissent au plan national pour la promotion de la formation technologique et professionnelle initiale et des métiers (Proximité entre l'établissement de formation et l'établissement Orange).

La liste d'établissements a augmenté pour atteindre 65. Localement, les CIO aident à l'orientation ainsi que les CIDJ au sein des universités. Le but est de mettre en place des actions concrètes autour des formations dont Orange a besoin.

## Position de la CFE-CGC Orange

### Au niveau budget, les 2 gros postes restent les écoles d'ingénieur et les IUT.

Le budget pour les écoles d'ingénieurs est important, un peu moins de 900K€. Toutes les écoles d'ingénieurs en bénéficient-elles ?

Avec un budget beaucoup plus faible de 317K€, tous les IUT de France et d'outremer en bénéficient-ils ?

### Structures dédiées aux personnes en situation de handicap :

- ♦ En 2019, 36 structures (92 400€)
- ♦ En 2020, 18 structures (39 000€) plus 3 000€ au titre des associations et fondations...

### Business Schools

- ♦ En 2019, 29 structures bénéficient de la somme de 164 123 €
- ♦ En 2020, 41 structures bénéficient de la somme de 290 940 €

Même si 15% (300K€) des montants vont au bénéfice des actions/structures qui agissent pour la diversité en prenant en compte féminisation, mixité, parité - de l'égalité des chances et du handicap, seulement 3 000 € sont dédiés au secteur handicap.

Pourquoi ces vases communicants entre la baisse de dotation pour les structures dédiées aux personnes en situation de handicap et l'augmentation de dotation pour les business school ?

On note aussi concernant le handicap, un très fort différentiel entre la région Île-de-France qui est très aisée, la DO Grand Sud Est qui l'est aussi beaucoup, et les autres régions qui le sont beaucoup moins.

D'une manière générale, nous regretterons aussi que cette orientation de l'entreprise à la fois sociétale et sociale se fasse au détriment des formations de niveau bac et bac+2.

► [Notre intervention](#)

## Rapport de la commission sur le Bilan formation 2020

- Taux d'accès à la formation : 86 % contre 87 % en 2019.
- Nombre total d'heures de formation : 1 378 992 heures, en forte baisse par rapport à l'an passé. -36 % Vs 2019.
- Nombre d'heures de formation par salarié baisse à 19,7 h en 2020 pour 29,7 h en 2019.
- 157 millions d'euros alloués à la formation, soit 4,1 % de la masse salariale contre 223 millions en 2019 : réduction des frais de déplacement (frais de transport, de vie, d'hébergement), diminution du nombre d'heures et baisse des effectifs.
- Formations métiers = 75 % des heures de formation 2020. En légère augmentation (+ trois points par rapport à 2019).
- 453 317 heures de formation en classe virtuelle soit une multiplication par 7 par rapport à 2019.

**Compétences Clients** : 36 % des heures de formation métiers. Essentiellement deux thématiques : Service Clients B2C relatif au service clients en boutique et Service Client grand public.

**Compétences innovation réseaux** : 424 550 heures de formation, soit 34 % du total. Huit grands domaines autour des réseaux, de la santé et sécurité. La majorité des sessions concernent la transition THD/Cuivre auprès des salariés du domaine Intervention Clients et réseaux.

**Compétences des fonctions supports** : 69 904 heures (dans 9 domaines), soit 5 % du résultat global. Programmes dédiés par métier et développés par chacune des écoles : ressources humaines ; communication ; finances ; immobilier ; achats ; supply chain ; réglementaire, lobbying ; risk management ; juridique.

**Expertises clés** (49 013 heures) : intégrées au domaine métier. Avec 3 thématiques, Data IA, Cybersécurité et 5G.

**Compétences managériales** : 85 328 heures, soit 6% du résultat global. 21 150 managers formés. 224 000 heures étaient prévues dans le plan 2020.

**Compétences humaines et transverses** : 254 796 heures, soit 19% du nombre total.

## Position de la CFE-CGC Orange

Chaque salarié est en droit de bénéficier de la formation professionnelle continue. Il est important d'en rappeler l'objet : « Permettre leur maintien dans l'emploi, de favoriser le développement de leurs compétences et l'accès aux différents niveaux de la qualification professionnelle, de contribuer au développement économique et culturel, à la sécurisation des parcours professionnels ainsi qu'à leur promotion sociale. »

Les orientations formation 2021 d'Orange doivent répondre à ces exigences et permettre à tous de se projeter en connaissance dans l'avenir de l'entreprise.

Ça n'est pas encore suffisamment le cas.

► [Notre intervention](#)

# Orange TowerCo

Suite de l'information/consultation du CSEC lors du 17 02 2021.

A la fin de la présentation lors du dernier CSEC sur le sujet, les élus avaient décidé de **mandater la Commission Économique pour élaborer un projet alternatif** sur l'évolution de l'activité de points hauts au sein du groupe en France.

## Projet alternatif Orange TowerBU

La mise en place d'une Business Unit (Unité d'affaire) Orange Tower permet d'organiser toute l'activité visant à regrouper les actifs points hauts, leur gestion et leur commercialisation au sein d'Orange SA.

### Une telle étape limite ou annule :

- la complexité juridique d'un transfert immédiat vers une filiale séparée ;
- la sortie immédiate des actifs du patrimoine d'Orange SA, susceptible d'avoir un effet baissier sur le cours de l'action Orange (baisse instantanée de la « valeur à la casse » des actifs de la maison mère + sortie de Chiffre d'Affaires et de marges dont le taux est significativement plus élevé que celui des activités classiques du telco intégré) et d'engendrer une pression à l'introduction en bourse de la TowerCo ;
- la complexité contractuelle de la gestion des activités ;
- les freins à la mobilité des personnels de la maison mère vers une filiale en cours de constitution (sans que toutes les modalités de sécurisation de leur transfert aient été préalablement clairement définies et négociées).

Elle permet par ailleurs :

- de réaliser plus rapidement et facilement l'organisation des équipes nécessaires à la gestion « détournée » de l'activité liée aux points hauts ;
- de tester et d'ajuster si nécessaire l'organisation des équipes et les processus opérationnels avec des impacts limités (pas de nécessité de les contractualiser) ;
- de bénéficier immédiatement des instances de représentation du personnel et de leur expérience, dans le cadre d'un dialogue social dans la continuité, et sans nécessiter la mise en oeuvre d'élections et la négociation de nouveaux accords ;
- de tester, ajuster et éventuellement compléter l'offre commerciale ;
- de bénéficier de synergies intéressantes avec l'activité Wholesale (connaissance des clients notamment), permettant d'accélérer la mise en oeuvre opérationnelle de la nouvelle activité ;
- de mettre en évidence les gains (croissance du tenancy ratio, du CA et de la marge sur l'activité de location des points hauts) via une comptabilité analytique et la présentation spécifique du segment « Tower BU » dans les résultats d'Orange.

Enfin, s'il s'avère nécessaire in fine de filialiser l'activité, soit pour apparaître comme réellement indépendant de l'activité telco du Groupe Orange si ce point apparaît essentiel pour capter davantage de clients, soit pour réaliser une opération industrielle de rapprochement avec d'autres acteurs, la mise en ordre de marche préalable de l'activité permet :

- de simplifier la filialisation, toute la partie « organisation opérationnelle » étant déjà préalablement réalisée ;

- de simplifier les transferts de contrats des personnels (le cas échéant par application des articles L1224-1 à L1224-4 si pertinent et favorable aux personnels concernés) ;
- de démontrer la réalité « business » de l'activité avec des éléments tangibles crédibilisant et simplifiant la valorisation de l'activité transférée.

**In fine, la mise en place d'une division « TowerBU » permet de limiter les risques, via une étape préalable qui permet de tester la viabilité et l'organisation du projet sur un certain nombre de ses composantes, tout en préparant efficacement les étapes suivantes si la filialisation s'avère nécessaire. Une telle sécurisation apparaît bénéfique à la fois pour le Groupe et pour les personnels concernés par l'opération.**

Les élus du CSE Central Orange réunis en séance le 15 juin 2021 appellent la mise en oeuvre du projet alternatif TowerBU en lieu et place du projet présenté par l'entreprise « de création de filiales en charge de l'exploitation des infrastructures passives des points hauts d'Orange France ainsi que des activités afférentes de construction, d'exploitation technique et commerciale ».

### Vote des élus

- Pour à l'unanimité des présents

### Position de la CFE-CGC Orange

**Le projet alternatif est retoqué point par point, ce qui était prévisible** : « pour toutes les raisons évoquées, en particulier pour répondre aux défis du marché des infrastructures mobiles passives devenu ultra concurrentiel et en phase de consolidation rapide, la Direction confirme son projet de filialisation, et demande au CSEC de se prononcer sur le projet TowerCo tel que présenté par l'entreprise depuis février 2021. »

La CFE-CGC ne partage pas les croyances qui ont présidé à la construction du projet, notamment sur la neutralité « nécessaire au business » et que seule la filialisation favoriserait. La CFE-CGC craint que garder le contrôle de cette filiale soit à terme difficile à tenir sous la pression des investisseurs ou d'un partenaire industriel plus gros (nous verrons ce que l'avenir nous réserve).

Orange ne se facilite pas la tâche en menant deux transformations de front : « opérationnaliser » et développer cette nouvelle activité d'une part, et détourner et externaliser des actifs d'autre part. A moins que ce calendrier ne soit imposé par une opération capitalistique imminente ?

### Résolution de l'ensemble des élus

Les élus prennent acte du refus de la Direction de prendre en compte le projet alternatif étant précisé que les explications apportées par cette dernière sont loin de les convaincre. [...] En conséquence, les élus du CSE Central de l'UES Orange demandent un droit de suite au processus d'information consultation et s'opposent au projet de création de filiales en charge de l'exploitation des infrastructures passives des points hauts d'Orange France ainsi que des activités afférentes de construction, d'exploitation technique et commerciale, et émettent un avis négatif.

Les élus entendent rappeler qu'ils attendent de la Direction une réponse motivée à leur avis et souhaits exprimés dans la présente résolution.

### Vote des élus

- Pour à l'unanimité des présents

► [l'avis intégral](#)

# Evolution de l'organisation des rendez-vous en boutiques

## Information / Consultation

« Le RDV a été mis en œuvre dans les boutiques dès 2018 pour réduire l'attente de nos clients. En mars 2020, il représentait autour de 5% des visites des clients.

Il a ensuite été développé lors de la crise sanitaire et nous souhaitons développer ce modèle d'accueil en RDV car il permet :

- d'améliorer l'efficacité de la boutique via une meilleure anticipation de l'activité, et des flux davantage en adéquation avec le staffing (adhérence) ;
- d'améliorer autant l'expérience client que l'expérience salarié : peu voire plus d'attente, une relation client apaisée et personnalisée, une activité mieux organisée, des rôles plus clairs ▯ levier de NPS et de recommandation client, et de bien-être au travail.
- de contribuer efficacement à la création de valeur au cœur de la stratégie des boutiques et constitue un levier pour atteindre nos objectifs commerciaux.
- Enfin, nous constatons que les salariés apprécient ce mode de fonctionnement...

Pour atteindre nos objectifs, nous avons besoin de mettre en œuvre plusieurs leviers :

1. Organiser l'activité autour du RDV
2. Proposer une expérience client fluide et homogène dans toutes nos boutiques
3. Une promotion du RDV en dehors des boutiques et dans les boutiques

Pour le S2 2021, nous souhaitons développer 3 priorités opérationnelles :

1. Offre de créneau généreuse, représentant au moins 60% de la capacité de l'équipe, pour toutes les boutiques avec un staffing de 5 conseillers ou plus (50% pour une boutique fonctionnant avec 4 conseillers sur une journée-type).
2. Qualification des RDV pris par nos clients en autonomie ou auprès de la hotline qualifiés en utilisant l'outil MCD.
3. Ponctualité des RDV (avec une marge de 5 minutes). »

## Position de la CFE-CGC Orange

Cette pandémie Covid a accéléré la mécanique de RDV et a permis à Orange France d'appliquer cette mécanique sans consulter des instances représentative du personnel. La CFE-CGC aurait apprécié une information transparente depuis le début des expérimentations courant 2019 et bien évidemment les bilans de tous les projets élaborés en amont.

La CFE-CGC note que WYND n'est pas tout simplement une application pour prendre des RDV mais relève bien d'une nouvelle organisation du travail.

- ♦ La maîtrise des temps opératoires : le Conseiller client est « chronométré ». Chaque tâche est déterminée par un temps nécessaire pour la réaliser.
- ♦ Le temps d'entretien avec le client (autrefois, le temps du rendez-vous était libre et géré par le conseiller)
- ♦ La qualification de l'appel doit durer un temps minimum (30 secondes)
- ♦ La maîtrise des méthodes de travail : l'ACCA (Accueillir, Comprendre, Construire, Accompagner) est une technique de vente qui cadre l'entretien, d'aller directement aux actions essentielles. Ce qui permet de mettre un maximum de rendez-vous au conseiller.
- ♦ La prescription des tâches : à partir de l'étude des temps et des méthodes, le contenu de chaque activité par salarié est précis et bien défini. En début de journée, chaque salarié se voit affecter un planning avec les activités précises à exécuter dans un temps prescrit avec un mode opératoire imposé.

Cette nouvelle organisation change fortement le métier du manager et des conseillers commerciaux. La CFE-CGC rappelle que selon les rapports annuels du médecin du travail de l'année 2020, la charge mentale des managers augmente.

Pour optimiser cette conduite du changement, la CFE-CGC aurait apprécié que les messages soient clairs et les priorités précises. Elle regrette que ce changement plus que majeur s'opère sans dialogue social approfondi.

► [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 juin 2021**

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

**À ne pas diffuser.**