



Sommaire

Déclaration préalable : politique immobilière, ORP.....	1
Stratégie de l'entreprise : actualisation ETPCDI GPEC 2020 2022.....	1
RDV en boutiques.....	3
Orange Village : vision 2023.....	4

Déclaration préalable : politique immobilière, ORP...

Marseille et la politique Immobilière

Si le Président de la République s'est intéressé récemment à Marseille, la Direction d'Orange semble, elle, en comparaison délaisser Marseille et le Sud Est. Le 24 août, La CFE-CGC Orange a adressé un [courrier](#) à la Direction People & Transformation ayant pour objet le « Projet Immobilier Newdelec »

En synthèse : à l'occasion de la mise en œuvre du projet Scale Up, les salariés et leurs représentants ont eu vent d'un possible abandon pur et simple de Newdelec au profit d'un regroupement unique sur Saint Mauront. Ce revirement, semble-t-il avéré, interroge sur la loyauté du projet présenté aux représentants du personnel, la politique immobilière du groupe, (et le juste équilibre de l'emploi entre Paris et les régions), et l'efficacité opérationnelle, enfin.

La recherche d'économie et de rentabilité économique du plan Scale Up doit se faire autrement qu'au détriment de la sécurité et des conditions de travail des personnels. La CFE-CGC entend faire des propositions dans ce sens.

ORP « Together 2021 »

Avec environ 1% du capital proposé aux personnels du Groupe (pour un budget total de 260 M€ maxi), l'ORP « Together 2021 » sera l'opération la plus importante depuis l'ouverture du capital de France Télécom, avec pour caractéristiques :

- ♦ **Décote 30%** pour blocage 5 ans dans le PEG (sauf cas de déblocage anticipé) ;
- ♦ **Abondement unilatéral** de l'employeur pour tous les personnels du Groupe en France (400 € bruts) + 2 tranches d'abondement des versements volontaires ;
- ♦ **Offre « Classique » + offre « Garantie »**, qui peuvent être mixées ;
- ♦ **Paiement possible en 4 fois sans frais** (le dernier en avril 2022) ;
- ♦ **Possibilité d'utiliser les fonds diversifiés du PEG** pour souscrire (10 000 € maxi) ;
- ♦ Ecrêtage si la souscription totale excède le budget de l'opération...

La CFE-CGC Orange [s'est investie sur le dossier de l'ORP](#) et a obtenu de nombreuses avancées, faisant en sorte que toutes les nouvelles dispositions de la loi Pacte soient mobilisées. Elle souligne le sérieux et l'investissement des équipes de la Direction au cours de ce Dialogue Social exigeant mais constructif.

Stratégie de l'entreprise : actualisation ETPCDI GPEC 2020 2022

Synthèse Syndex

La première année de mise en œuvre d'Engage2025, percutée par la crise conduit à l'accélération du projet de transformation d'Orange.

- ➔ Création d'une Direction de la Transformation (repenser les gouvernances, les rôles et les modes d'interactions) ;
- ➔ Lancement du programme d'efficacité opérationnelle «Scale Up» avec l'engagement de réaliser 1 milliard d'€ net sur un périmètre délimité de frais indirects 13,8 milliards d'€).

Fin 2020 une économie nette de près de 100 millions d'€ a été réalisée. Les économies augmenteront progressivement d'ici 2023 et porteront sur un ensemble de charges **dont les charges de personnel**.

- ➔ Les réductions d'effectifs résulteront d'aménagements de fins de carrières, sans remplacement des départs à la retraite dans les 5 ans à venir : peu d'embauches, et un rééquilibrage opérationnels/fonctionnels.

Optimisation de l'immobilier, en lien avec la réduction des effectifs futurs, qui conduirait à une réduction des surfaces tertiaires...

Quel équilibre entre fonctions opérationnelles / de production et équipes centrales support ?

- Le rythme des départs à la retraite (TPS depuis 2010 a permis de réduire la masse salariale depuis 2015 mais ce rythme a ralenti en 2019. Les TPS ont davantage concerné les équipes de production que les équipes des fonctions centrales Groupe et **Orange cherche aujourd'hui à accélérer les départs des fonctions centrales ;**
 - Les effectifs des métiers groupe «Conseil Client» et «Intervention» ont baissé de **11 %** par an entre 2016 et 2020. Les effectifs de la structure d'activité GPEC (Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences) «Activités Transverses» ont baissé de **2%** par an entre 2016 et 2020 ;
- ➔ **Les recrutements s'inscrivent dans une équation globale d'effectifs contrainte, fonction des départs à la retraite, notamment chez Orange France.**

Le pilotage des effectifs suppose aussi la prise en compte du niveau de turnover.

- Sur les profils débutants, le turnover baisse en lien avec la réduction des tensions sur le marché travail, mais sur les expertises rares, le turnover augmente en raison des fortes sollicitations dont bénéficient ces profils les plus recherchés...
- ... Avec une incertitude économique et tensions persistantes sur le marché du travail dans les nouveaux domaines de compétences clés.

Volonté d'accélérer Engage2025 en réduisant son horizon à 2023

- ➔ Une mise en œuvre du processus de transformation plus contraignante et conséquemment des difficultés d'adaptation et d'adhésion accrues, où la sous-traitance restera un outil de flexibilisation et/ou d'appui temporaire.

Pour être complet et pertinent, l'exercice GPEC, au-delà de l'estimation en ETP CDI, devrait absolument intégrer une vision des ressources/besoins totaux internes et externes nécessaires à l'exercice des activités par structure d'activité.

Les programmes d'économies successifs et amplifiés, tous assortis de plan d'efficacité opérationnelle ont induit de profondes mutations de l'emploi au sein de l'UES en s'accompagnant de baisses d'effectifs.

La transformation d'ampleur qui menace de se faire à marche forcée et nécessite :

- une mise à plat précise et exhaustive de l'organisation pour une bonne évaluation des fonctions et une bonne approche et maîtrise de la charge de travail ;
- de bien identifier et apprécier les rattachements managériaux et les flux d'informations pour ne pas créer de rupture ;
- l'actualisation de la cartographie des compétences et des métiers permettant d'identifier les dynamiques à l'œuvre
- la prise en compte des questions de polyvalence et de possible complexification des tâches ;
- un programme d'accompagnement sur les questions de l'Agilité, du Digital et de l'IA solide et très opérationnel.

L'affectation des ressources fonctionnelles vers des métiers opérationnels doit être fléchée et accompagnée.

L'approche doit se faire et donner de la visibilité par Bassin d'emploi et pose la question des petits sites et des mobilités, de leurs visibilités et de leur accompagnement.

Le contexte de cette transformation devrait pouvoir être appréciée au périmètre du Groupe.

Position de la CFE-CGC Orange

Pour la CFE-CGC Orange, le Groupe Orange ne peut avoir pour seul projet d'entreprise une succession de plans d'économie pour adapter ses coûts à une transformation de son modèle économique principal – sur le fixe notamment – qui structurellement obère à la fois la croissance du chiffre d'Affaires et plus encore la génération de marge.

Le Groupe Orange doit se doter d'un projet industriel à 10 ou 15 ans – au-delà du plan stratégique Orange 2025 – qui considère pleinement la zone Europe, la zone Afrique Moyen Orient et les activités Business, et en conséquence prévoir et planifier d'y allouer des moyens financiers et humains.

Ce nouveau projet d'entreprise devrait s'accompagner dans sa mise en œuvre de plusieurs accords sociaux ambitieux et à la bonne échelle, s'appuyant sur une démarche prospective d'analyse des besoins en compétences aux bornes du Groupe en France et refléter et prendre en compte :

- ♦ Le rôle que devra jouer la France dans un groupe multinational ;
- ♦ Le rôle attendu des fonctions centrales françaises ;
- ♦ Le rôle des filiales Versus l'UES maison mère ;
- ♦ Le niveau, la nature... notamment, du projet d'entreprise Orange à 2025 et au-delà.

... l'exercice prospectif sur l'emploi, les compétences et les métiers doit évoluer et dépasser les raisonnements en silos organisationnels.

Les trois leviers clés que sont :

- ♦ L'anticipation des besoins en compétences ;
- ♦ La mobilité professionnelle, et la réintroduction du concept de parcours professionnels ;
- ♦ La formation pour soutenir le développement des compétences individuelles...

... doivent se penser au-delà des Unités Economiques et Sociales, et bien en logique de bassins d'emplois, de « marché interne de l'emploi » aux bornes du Groupe.

Cette démarche Prospective Emploi, Compétences et métiers doit permettre :

- ♦ Une projection des besoins à 3 ans des Business Units, Divisions, Directions Orange...
- ♦ Mais aussi une vision des enjeux stratégiques et leurs impacts sur les métiers, et faisant clairement apparaitre une projection en volume dans le temps des métiers :
 - En croissance,
 - En transformation,
 - Fragilisés...
- ♦ Aussi et surtout, doit permettre à chaque collaborateur de pouvoir se projeter dans un parcours professionnel au sein du groupe Orange ; donc le fruit de cette démarche prospective doit être largement partagé, explicité, accompagné avec des dispositifs de mobilité professionnelle, d'écoles internes, repensés, ambitieux, promus auprès des personnels à qui l'on redonne des perspectives de parcours professionnels valorisants et valorisés.

[...] la CFE-CGC Orange rappelle l'absolue nécessité de négocier entre Direction et Organisations syndicales pour permettre au Groupe Orange de sortir de l'impasse stratégique dans laquelle il se trouve, permettre aux personnels qui ont encore plusieurs années à travailler de se projeter dans un parcours professionnel valorisant et valorisé, et enfin pour tâcher de ré-enchanter un peu le travail quotidien dans des collectifs mis à mal par un contexte difficile.

Pour cela...

- ♦ La mobilité professionnelle intragroupe ;
- ♦ La revalorisation salariale des personnels actifs ;
- ♦ L'accélération de la transformation des compétences ;
- ♦ L'organisation hybride du travail et le rôle de la politique immobilière ;

- ♦ Les suppressions de postes « a posteriori » dans l'UES Orange SA avec :
 - l'impact sur la charge de travail (et sur la méthode d'évaluation),
 - l'impact sur la sous-traitance,
 - l'externalisation de compétences en filiales...
- ♦ Le rôle des fonctions centrales françaises ;
- ♦ Les modèles d'organisation des opérations (cœur et nouvelles) entre UES maison mère et filiales...

... sont des sujets importants et urgents pour les partenaires sociaux de l'entreprise !

► [Notre intervention](#)

RDV en boutiques

Suite de l'information du CSEC lors de la séance des 15, 16 et 17 juin 2021

Conclusions du rapport des Commissions Orange France et SSCTC

Les membres de la CSSCTC souhaitent les compléter les remarques de l'expertise et de l'EIHT.

- **Reconnaissance** : absente du plan d'actions notamment sur les activités de pilote d'accueil et la qualification des rdv ;
- **Pilote d'accueil** : problématique des apprentis et/ou intérimaires positionnés sur cette activité sans formation/expérience qui est la conséquence du manque de personnel en boutiques ;
- À la suite des dérives existantes et constatées (contournement de certains process pour améliorer les résultats impactant la part variable), aucun plan d'actions permettant la mise en oeuvre de garde-fous n'est prévu ;
- Problématique du « ressenti » salariés concernant la perte de rémunération variable avec le projet. Impossibilité de vérifier factuellement ces données ;
- Donner de l'autonomie aux RB et CC notamment sur les délais préfixés des rdv ;
- Demander un suivi du plan d'actions dans la durée (bilan 2021 en début d'année 2022) ;
- Les conseillers commerciaux ont le ressenti d'avoir une perte importante de business du fait des rdv trop cadencés, avec une découverte client tronquée pour respecter la durée du rdv ;
- Les RB et adjoints doivent passer beaucoup de temps dans la planification des rdv : une demi-journée de préparation pour une semaine de travail, sans les aleas du quotidien (arrêt de travail, renfort pour une autre boutique) qui bouleversent le planning de tâches prévu et qui obligent le manager à revoir sa copie et à repasser du temps dessus ;
- Un travail doit être fait sur la qualification des rdv. Il faut absolument que le vendeur ait un créneau déterminé pour faire ses rappels de qualification, car les assurer au fil de l'eau dans la journée est très difficile. Le conseiller trouve rarement le temps entre deux clients pour le faire.

La systématisation des rdv en boutique n'est qu'un moyen de masquer le manque d'effectif rencontré dans les boutiques, même si le rdv génère effectivement moins d'insatisfaction clients, moins d'attente et permet de gérer

plus facilement le flux en fonction de l'effectif présent. Pour le dire en peu de mots, c'est le seul moyen pour gérer le manque d'effectif.

Résolution de l'ensemble des élus : extraits

Les élus reconnaissent l'intérêt réel du rdv en boutique comme modalité de contact avec les clients, à côté des contacts amenés par le flux chaland.

Pour autant, ils interrogent le contexte même de ce projet qui s'inscrit dans des conditions de travail fortement dégradées par les réductions successives d'effectifs et les départs non remplacés ou mal remplacés (moyens temporaires).

De plus, dans les circonstances actuelles assez exceptionnelles, la décrue importante de la fréquentation des boutiques a pour effet de réduire artificiellement les flux chauds et les tensions qu'ils génèrent.

Les élus notent que l'organisation des rdv génère une charge de travail supplémentaire pour les Responsables de boutique comme pour les Conseillers Commerciaux ainsi qu'un geste métier nouveau nécessitant un accroissement des compétences.

Enfin, le projet impacte de façon significative la fonction accueil qui devient stratégique et nécessite compétences supplémentaires et professionnalisation... ce qui milite pour une organisation repensée et une reconnaissance de la professionnalisation de la fonction.

- **En conclusion, les élus rendent un avis négatif sur le projet.**

Position de la CFE-CGC Orange

La transformation numérique au sein du Groupe Orange et plus particulièrement en Agence Distribution aurait pu être un essai transformé si la conduite des projets avait été menée avec concertation.

La CFE-CGC aurait apprécié que les différents projets en lien avec le RDV Client aient eu pour objectif de soutenir des initiatives pour mieux appréhender le développement numérique avec de nouveaux outils de gestion de la relation client...

La CFE-CGC aurait apprécié que les différents projets en lien avec le RDV Client fassent l'objet d'un dialogue social et professionnel dans le but d'améliorer les conditions de travail des salariés en Agence Distribution.

La CFE-CGC regrette d'avoir à constater que malgré le projet WYND, nombreuses sont encore les boutiques en difficultés et qui refusent trop de clients par manque d'effectifs.

L'été fût chaud pour beaucoup de salariés et plus particulièrement pour les managers qui devaient faire fonctionner leur boutique avec peu de renforts :

En **Occitanie**, pour pallier les absences liées aux congés, les boutiques de **Montauban** et **Perpignan Vauban** ont été fermées pendant 1 mois afin que les vendeurs assurent le renfort des boutiques Toulousaines...

Idem pour la **boutique de St Orens** en périphérie de Toulouse, fermée pour que les vendeurs aillent en renfort sur les boutiques ; St Orens est en cours de fermeture,

Egalement la boutique de **Cahors** a dû fermer quelques jours...

AD GNE : suite aux fermetures des boutiques au mois de juin (les boutiques de **Wasquehal** et **Faches Thumesnil** pour l'AD Nord, et **Beaune, Nevers, Saverne** et **Saint-Avoid** pour l'AD Est), la Direction a gelé les départs des salariés, en partance pour une autre entité. De plus les contrats des CDI intérimaires se sont vu rajouter la clause multi boutiques : ces moyens supplétifs se sont retrouvés à tourner dans les boutiques à

raison de une journée par ci, 3 jours par là... en fonction des besoins !

En **Normandie**, depuis plusieurs mois, un vendeur de l'agence **Coty** est régulièrement sollicité pour renforcer celle de Montivilliers... et le manager de Montivilliers, suite à plusieurs départs consécutifs, doit régulièrement faire appel aux boutiques de proximité pour bénéficier d'entraide.

La boutique **Rouen Palais**, (effectif cible à sa création de 30 personnes) fonctionne depuis quelques mois, avec un effectif de 4 conseillers par jour ! Egalement, les renforts se font entre boutique.

Ces quelques exemples reflètent le quotidien des salariés de nombreuses boutiques de toutes les AD !

L'impact sur l'accueil de nos clients se fait aussi durement ressentir : est-il normal qu'un client patiente entre 4 à 5 jours pour obtenir un RDV en métropole et outre-mer ?

La CFE-CGC ne peut que regretter que la Direction du Groupe Orange ne déploie pas les moyens humains nécessaires à la mise en place d'un projet qui impacte en profondeur l'organisation du travail des salariés en boutique, leur sécurité, leur PVC... et l'avenir du réseau des Agences de distribution.

Orange Village : vision 2023

Suite de l'information/consultation du **CSEC** lors de la séance du 6 juillet 2021

Position de la CFE-CGC Orange

Le Nouveau Village n'est pas seulement un projet immobilier, mais bien un projet de transformation de l'organisation du travail marquant une étape importante pour la vie des salariés d'Orange. Ces nouveaux aménagements des espaces tertiaires impactent la charge et les conditions de travail ainsi que l'équilibre vie privée vie professionnelle.

Ce changement de paradigme va être générateur de risques pour les salariés et les managers. Ils vont perdre des repères importants qui peuvent les déstabiliser et générer des situations individuelles ou collectives pathogènes que le management devra réguler.

Les managers seront fortement impactés par ces changements (accompagnement des équipes, perte de bureaux fermés, gestion des conflits).

Le travail d'implication du management doit donc s'accompagner d'un travail d'harmonisation des pratiques

managériales par le haut et de bienveillance, pour toutes les lignes hiérarchiques.

En outre, le Flex impose chaque jour aux salariés de chercher, installer et désinstaller leur matériel. À raison de 30 min par jour, cette nouvelle charge représente 2 jours de travail par mois. Autrement dit, en plus de participer à l'augmentation des RPS, cette nouvelle organisation peut impacter les résultats des salariés et, par conséquent, leur rémunération.

Les élus CFE-CGC déplorent la non-application de plusieurs accords en vigueur dans le cadre de ce projet dont l'accord méthodologique pour la conduite des grands projets immobiliers du 10 avril 2013, et **demandent à la Direction**, en vue des consultations à venir dans les CSEE, qu'une information complète soit réalisée au niveau du périmètre complet du collectif de travail impacté par le projet LNV.

Ils **invitent tous les élus des CSEE** à s'emparer de ce projet sous l'angle de l'organisation du travail, de la charge de travail, des principes fondamentaux et des RPS.

▪ **En l'état, les élus CFE-CGC Orange du CSEC ne sont pas en mesure de rendre un avis.**

► [Notre déclaration](#)

Déclarations intégrales, notes de séances... Consultez le dossier [Déclarations](#)

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 septembre 2021

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

À ne pas diffuser.