



## Sommaire

Prime exceptionnelle de solidarité dans l'UES Orange.....	1
Activités de Recrutement et accompagnement des Projets Professionnels .....	2
Marché Entreprises : bilan Delivery et qualité de service Entreprises B2B .....	2
« Renforcer les Directions Orange et consolider l'ancrage territorial ».....	4

## Prime exceptionnelle de solidarité dans l'UES Orange

✓ Information sur la décision unilatérale n° 2/12-2018 du 20 décembre 2018  
Le principe d'une prime exceptionnelle figure parmi les mesures d'urgence économiques et sociales définies par la loi 2018 - 1213 du 24 décembre 2018

- La prime, exonérée de toutes les cotisations et contributions sociales d'origine légale ou conventionnelle, et d'impôt sur le revenu, ne se substitue pas à des augmentations salariales, ou paiement de primes/indemnités en place dans l'entreprise
- Pour les sociétés Orange SA et Orange Caraïbes, cette prime a été créée par décisions unilatérales du 20 décembre 2018

### Modalités retenues par Orange

Versement de la prime aux personnes dont la rémunération se situe dans les premiers niveaux de salaires de l'entreprise, jusqu'à 30 000 € brut annuel.

La prime concerne l'ensemble des salariés d'Orange de ces niveaux de salaires :

- quel que soit leur statut ou leur contrat de travail (CDI, CDD, apprentissage, professionnalisation),
- présents dans l'entreprise le 28 décembre 2018, y compris les personnes en temps libéré du TPS,
- ou bien en suspension d'activité à cette date pour congé de parentalité ou raison liée à la santé

### 2 montants de prime :

- 1 000 € jusqu'à un salaire brut annuel de 25 000 € inclus
- 500 € au-delà de 25 000 €, jusqu'à 30 000 € brut annuel inclus

Versement effectué par virement bancaire en date du 28 décembre 2018.

### Informations statistiques pour Orange SA

**17 717** salariés d'Orange SA bénéficiaires, (21% des effectifs)

- dont 8 083 recevant 1 000 € et 9 634, 500 €.

Répartition genre : femmes : 7 121 ; hommes : 10 956

Répartition contrat

- droit privé : CDI : 11 846 ; CDD : 754
- apprentissage : 3 070 ; contrat professionnalisation : 1 199
- Fonctionnaires : 848

**3 200** salariés de filiales ont également bénéficié de cette prime, portant à **20 900** salariés bénéficiaires en France, pour un budget total de 13 + 2 M€.

### Analyse de la CFE-CGC

La "prime Macron" excluait les fonctionnaires dans les textes soumis au Parlement. Cet oubli apparaissait d'autant plus injuste que l'État a voté par deux fois lors de l'Assemblée Générale des actionnaires le dispositif permettant l'attribution d'actions gratuites pour 52 millions d'euros, soit un montant d'environ 50 000 euros pour un peu plus de 1 000 cadres dirigeants.

La CFE-CGC Orange a écrit au Premier Ministre avant que les textes ne soient votés pour faire corriger cette injustice sociale, qui aurait pénalisé les fonctionnaires d'Orange.

► [lettre au premier ministre](#)

# Activités de Recrutement et accompagnement des Projets Professionnels

- ✓ Consultation sur le projet d'évolution de l'animation des activités recrutement et accompagnement des projets professionnels (suite de l'information/consultation lors des séances des [23 octobre 2018](#) et [16 janvier 2019](#))

**Objectif** : être collectivement plus efficaces et réactifs, grâce à une transformation :

- **humaine** – les personnes, salariés et clients sont au cœur de cette transformation et en seront les acteurs écoutés.
- **harmonieuse** – en répondant aux besoins exprimés par les équipes pour aider le collectif à mieux atteindre les objectifs stratégiques.
- **inclusive** – en donnant à chacun la possibilité d'y participer, de l'influencer et de se l'approprier en étant accompagné dans ces évolutions.

► [activités AR2P](#)

## Analyse de la CFE-CGC

**En point positif**, le projet reçoit l'adhésion d'une majorité des équipes car il leur apporte les avantages d'un rattachement à un management de proximité avec l'espoir de la constitution d'un collectif de travail comme la possibilité d'évoluer sur des activités riches, polyvalentes et évolutives.

**Néanmoins, plusieurs problèmes n'ont pas trouvé de réponse.**

1. le besoin criant et ancien d'un outillage professionnel de pilotage d'activité et de reporting, sans lequel il est difficile d'améliorer les gains de productivité et la qualité attendue en recrutement interne ou externe.

2. l'allègement de la charge de travail afin de traiter au mieux les recrutements internes et externes et accompagner efficacement les salariés dans leur projet professionnel. Avec un choix de recours massif à des salariés en CDD et leur turnover trop important, l'entreprise entretient et alimente la non-qualité sans chercher une nouvelle fois les solutions pour y répondre durablement et efficacement

3. en ne rattachant pas l'ensemble des Orange Avenir de province à la DSP, comme c'est le cas pour l'IDF, la Direction prend le risque de ne pas garantir une politique générale globale des recrutements internes et externes équitable partout en France.

► [essentiel AR2P](#)

## Vote des élus

- Pour : 0
- Contre : CGT, FO
- Abstention : CFE-CGC, CFDT, CFTC, SUD, STC, UGTG

# Marché Entreprises : bilan Delivery et qualité de service Entreprises B2B

- ✓ Informations

## Bilan Delivery

### Rappel des étapes clés

- Étape 1 (T1 2016 - 2017) régionalisation de l'activité.
- Étape 2 (T4 2016 => T1 2017) évolution de l'interface Vente / Delivery.
- Étape 3 (T4 2016 => T4 2017) évolution de l'interface Delivery / Intervention.
- Mise en œuvre finalisée en 2018.

### Évènements majeurs sur la période 2016-2018 :

- mai 2016 : Crise SIP, arrêt de production OOPP, BIV et BTIC,
- juin 2016 à janvier 2017 : Mise en place de DELIVERY dans les différentes entités DEF et FBO,
- juin 2017 : compliance, mise en œuvre des évolutions SI processus,
- oct. 2017 : Delivery étape 3 ; Reprise du pilotage de l'intervention par les RAC,
- nov. 2017 : Crash program B to B ; Plans d'action groupe sur l'ensemble du parcours BtoB du Delivery au SAV,
- nov. 2018 : All IP ; Arrêt du RTC, impact sur les offres, processus, SI.

**Croissance de l'activité depuis 2016 (+28%) portée par les offres mono et multi sites et une trajectoire de l'emploi qui « accompagne la transformation des activités »**

**Au global + 6,6% d'Effectifs Temps Pleins internes**

**Recrutements externes** : programme Delivery, 60 CDI + Programme Amélioration QS : 39 + 80 CDI

**+ 30,5% de mobilité entrante** en 2018 et départs qui se ralentissent au cours des 3 dernières années → delta entrées/sorties en 2018 de **+131 CDI**

### Le SI :

**Réalisé jusqu'au T3 2018 (300 utilisateurs)** : vision globale de l'activité (vue portefeuille) ; vues sur mesure ; mise en place d'un espace Piazza dédié de 8 tutos

**Réalisé au T4 2018 (400 utilisateurs)** : vision détaillée de l'activité (vue affaire) ; New Deli Lab (laboratoire d'innovations digitales collaboratives du Delivery) ; espace Piazza dédié : 10 tutos.

► [bilan Delivery](#)

## Programme d'amélioration de la qualité de service Entreprises B2B

**Rappel des objectifs** : gérer les 3 principales attentes des salariés et clients :

- donner une meilleure information client,
- raccourcir les délais de déploiement,
- améliorer la qualité des productions clients.

## Rappel :

- priorisation de la production Entreprises par les sous-traitants avec notamment la mobilisation d'équipes supplémentaires sur la fibre et le cuivre
- déploiement du dispositif avec les fournisseurs sur juillet, les UI ont consolidé leurs prévisions S2 (besoins), les fournisseurs ont remonté leur offre de service.
- en unité d'intervention, en plus des 150 Chargés d'Affaires déjà recrutés, plan de recrutement massif de 241 Chargés d'Affaires dont 111 Chargés d'Affaires complémentaires au budget.
- en Agence Entreprises & Centre Service Entreprises, décision de renforcer les équipes de Responsables Affaires Clients (RAC) et de Chargés de Production (CP) de 80 personnes supplémentaires, ce qui permettra également de renforcer les soutiens.

**Enjeu :** accompagner la professionnalisation des RAC et CP afin qu'ils gagnent en autonomie et améliorent la qualité des dossiers.

## Gouvernance Qualité de Service Entreprises mise en place le 17 décembre 2018 entre Orange France et OBS

Un comité par entité et un Comité Opérationnel QS E piloté par DTSI à partir de janvier 2019 : fréquence, tous les 15 jours

### Objectifs :

- partage du cockpit une fois par mois
- partage des actions et de leurs bilans
- préparation des décisions

Les deux comités contribuent au **Comité décisionnel QS E** piloté par DTSI à partir de janvier 2019 : fréquence, 1h 1 fois par mois. **Objectifs :** prise des décisions majeures (par ex, décisions de généralisation ...)

Dans le cadre de la bilatérale OBS – OF Point QS E –OWF invité.

### Politique de l'emploi de l'intervention :

**2016-2018 :** décroissance des effectifs RPI en regard de la reprise progressive de l'activité de pilotage par les RAC dans le cadre de Delivery.

**2016-2018 :** +11,04% d'Effectifs Temps Pleins internes Chargés d'Affaires

### Recrutement externe :

- 395 CAFF en 2018 dont 200 sur le périmètre Entreprise
- Recrutements de 186 CAFF (toutes activités) en 2019

### Évolutions du SI :

- **amélioration de la fluidité du processus productions très haut débit sur fibre « ROCA » ;** 1<sup>er</sup> lot (livraisons évolutions février et mars) :
  - faciliter le pilotage des productions Très Haut Débit sur fibre pour les clients Entreprise,
  - donner plus de visibilité pour les clients et les entités clientes sur l'avancement de ces productions.

### Amélioration du pilotage via nouvelle ergonomie et nouvelles fonctionnalités :

- affichage des étapes de production avec historisation des dates,
- nouvel écran de suivi relances client,
- automate confirmation des tâches dans le SI,
- ...

### Amélioration de la visibilité sur l'avancement des productions obtenue :

- remontée de commentaires labellisés entre chargés d'affaires en UI et pilotes THD client en UPR,
- émission de mails automatiques vers clients sur avancement de la production (RdV confirmé, ...).

### Recommandation des clients entreprises mNPS

- Niveau de recommandation stable à **7,4/10**, supérieur à concurrence grâce au leadership Orange sur Qualité technique (**7,6 vs 7,1**) et Relation Clients personnalisée (**7,1 vs 6,7**),
- en progression sur fin 2018.

► [amélioration qualité de service B2B](#)

## Analyse de la CFE-CGC

Depuis son lancement Delivery ne délivre pas. La mise en place d'un crash programme il y a plus d'un an ne montre toujours pas d'amélioration tangible. Nous avons alerté Stéphane Richard à ce sujet en juillet dernier, extrait : « *La place du programme Delivery visait à améliorer la qualité service sur le marché entreprise.*

*Aujourd'hui il s'avère que notre chaîne de production est désorganisée.*

*Lors de la phase de démarrage en juin 2016 nous avons signalé les difficultés de lancement de ce programme, manque de formation, SI mal adapté, le tout cumulé à des départs d'effectifs et réorganisations dans les UI.*

*Le transfert d'une part importante de nos activités vers une sous-traitance non maîtrisée a contribué à la dégradation de la situation.*

*La réponse de la Direction Entreprise France (DEF) face à nos inquiétudes était toujours la même "soyez patients, il faudra 6 mois de mise en route et tout s'arrangera" »*

Le constat aujourd'hui est sans appel : 1 an et demi de « crash programme », aucune amélioration des délais de production, une satisfaction client au plus bas, des salariés désemparés ...

Dernière manœuvre de la direction pour masquer l'échec du Crash Programme et ses «21 chantiers» elle nous parle désormais de « programme d'amélioration de la qualité de service Entreprises B2B ».

Sous l'impulsion de la CFE-CGC, le CCUES s'est donc emparé du sujet par le biais de la commission entreprise. Son rapport édifiant a conduit les élus à voter à l'unanimité la mise en place d'une expertise économique.

### Cette expertise aura vocation à évaluer les impacts suivants :

- Financier : quelles conséquences sur la performance économique du marché Entreprise ?
- Ressources Humaines : Les moyens humains sont-ils en adéquation avec les ambitions-objectifs de Delivery ?
- Système d'Information : est-il en phase avec cette nouvelle organisation de la chaîne de production ?
- Qualité de service : comment celle-ci est-elle analysée
- Sous-traitance : comment le recours à celle-ci est-il organisé, comment est-elle pilotée, quel en est l'impact ?
- Social : Quel impact sur la santé des salariés ?

### Pour conclure :

La Direction refuse de remettre en cause ce projet structurant, n'écoute pas les salariés confrontés aux réalités du terrain et renonce à s'attaquer aux racines du mal : un Système d'Information inadapté, des moyens humains insuffisants, un recours à la sous-traitance non maîtrisé. Au lieu de cela DEF a lancé 21 chantiers dispersés qui n'ont pas permis à ce jour d'arriver à un fonctionnement acceptable. Cette réorganisation révèle à quel point notre entreprise perd le sens de ses réalités, notre fonctionnement en silo allié à la baisse des effectifs conduit inexorablement ces réorganisations à l'échec.

**Après COME, Delivery est bien parti pour être le prochain fiasco.**

## « Renforcer les Directions Orange et consolider l'ancrage territorial »

- ✓ Consultation (suite de l'information/consultation des 24 octobre et 18 décembre 2018)

**Rappel**, le projet comprend trois volets :

- passage de 9 à 5 DO en Métropole avec des directions fortes, équilibrées et une structure harmonisée entre DO,
- création d'un poste de Directeur des Réseaux en DO,
- création d'une Direction Clients en DO.

### Avis des CHSCT :

**17 contre** (DOSO : 4 / 4, DOS : 3 / 3, DOCE : 4 / 4, DOSE : 4 / 4, DOO : 1 / 1, DONC : 1 / 3, DOIDF : 1 / 4)

**7 pour** (DOE : 2 / 2, DON : 3 / 3, DONC : 2 / 3)

**3 abstention** (DOIDF : 3 / 4)

- ▶ [rapport Syndex sur le projet ancrage territorial](#)

### Analyse de la CFE-CGC

#### De l'ancrage territorial au lent crash territorial ?

Dès le mois d'août la CFE-CGC évoquait son souhait partagé d'un renforcement des DO en termes d'expérience client, de déploiement & gestion des réseaux, de pilotage de l'emploi !

Elle reconnaissait les créations d'un poste de Directeur des Réseaux et d'une Direction Clients en DO comme susceptibles d'apporter des réponses crédibles face aux enjeux décrits.

En revanche, le point d'orgue du dossier consistant en un passage de 9 à 5 DO ne pouvait en aucun cas être constitutif d'une réponse globale à apporter, là encore, face à la situation & aux enjeux, quand la CFE-CGC milite, elle, pour adapter le découpage des activités adhérentes en conservant les centres

de décision au plus près du terrain, pour redévelopper l'emploi dans les régions, et piloter des bassins d'emplois régionaux et non quasi nationaux !

Face à la contradiction apparente & assumée du « plus de proximité tout en éloignant les centres de décisions », la « force de frappe » constituée autour du projet n'aura pas ménagé ses efforts afin d'expliquer puis essayer de convaincre les salariés des DO MP concernées et, plus largement, l'ensemble des communautés managériales des DO du bien-fondé des tenants & aboutissants du projet !

Pour autant l'essentialité partagée du passage à 5 DO est loin d'être évidente et l'on ne peut que conseiller aux prochains salariés concernés de s'équiper et bien s'arrimer car l'avis de gros temps prévaut à compter d'aujourd'hui et pour une durée indéterminée !

La CFE-CGC accompagnera les prochaines DO dans l'Odyssée qu'elles vont connaître, et même s'il ne s'agit pas d'un mariage de force avec notre concurrent ILIAD, elle emprunte à Homère l'avertissement selon lequel « au mal, une fois fait, il n'est pas de remède. »

- ▶ [essentiel ancrage territorial](#)

### Vote des élus

- Pour : 0
- Contre : CFE-CGC, CFDT CGT, FO, SUD, STC, UGTG
- Abstention : CFTC

Vos représentants  
CFE-CGC Orange

#### Élus

- Didier COQUILLE, DTSI
- David COUCHON, IMT
- Franck LEGRAS, DOIDF
- Frédérique LIMIDO, FS&F
- Franca LOSTYS, OFS
- Philippe MAZAS, DOSUD
- Anne MESTRE, DOSE
- Eric PICOT, DONOC
- Marie RUSSO, SCE
- Jérôme WARTEL, DOSO

#### Commissions

**Emploi et formation** : Jérôme COULLARÉ ; **Économie** : Jean-Pierre TESTI ;  
**Égalité professionnelle** : Véronique GARNIER ; **Logement** : Sébastien MERY  
**Marché** : Frédérique LIMIDO ; **Réseau et SI** : Didier COQUILLÉ  
**Recherche et développement** : Jean Michel CAMIN ; **DOM** : Christian ROSEMOND  
**Marketing ventes et services** : Joseph MARTINI ; **Entreprise** : Christophe MOINIER  
**ASC** : Annie MARTIN ; Michel CARLIER ; **Handicap et diversité** : Magali FERNANDES  
**ORANGE France** : Kathleen BEAUDE ; Jean-Luc ALZAS

**Représentant syndical** : Philippe DROUET, SCO SE

l'essentiel du CCUES 16 janvier 2019 - 18/02/2019 - 4