



Sommaire

Bilan RD 2018, politique 2019, CICE.....	1
Orientations et chantiers prioritaires de la Direction Entreprise France.....	1

Bilan RD 2018, politique 2019, CICE...

✓ information / consultation

Ce document a pour objectif de présenter le bilan 2018 et la politique 2019 de Recherche et d'innovation du Groupe.

Il porte sur le périmètre :

- Orange Labs Services, Orange Labs Recherche, Orange Labs Réseaux
- Technocentre et Orange Vallée
- Objets Connectés et Partenariats
- et les autres entités comme : Viaccess, Soft@home, ...

Le document présente les ressources et faits marquants de la **chaîne de l'innovation**, les faits marquants de la **Recherche**, **l'anticipation**, (Produits & Services, Anticipation Technologique) et la **conception et déploiement** sur les « régions » France, Europe, OMEA, OBS, Mobile Finance, Corporate, TGI-Delivery (Produits et services & IT).

Bilan R&D 2018

Le Groupe Orange a maintenu, ses efforts en matière de Recherche et d'Innovation en y consacrant 700M€, dont 16% pour les réseaux (14% en 2017), 13% sur la recherche (= 2017) et 71% dans le domaine des Plateformes & Services, IT (73% en 2017).

Ratio dépenses 2017 / CA = 1,7 %.

En 2019, l'évolution des effectifs de la Recherche et de l'Innovation s'inscrivant toujours dans le cadre de de remplacements partiels des départs, **les effectifs baisseront de 3,5%**. Les recrutements externes seront au nombre minimum de 40 dont 20 dans le domaine de la Recherche.

« Les compétences seront recherchées en externe principalement dans la sécurité, le big data, l'intelligence artificielle, le développement logiciel et porteront principalement sur des métiers tels que chercheur, ingénieur logiciel, data scientist et expert technique ».

Le Crédit d'Impôt Compétitivité Emploi

Le montant du CICE au titre de l'année 2018 pour Orange SA, comme pour le CCUES, est de **77 M€** (vs.94 M€ en 2017).

Les investissements

Le CICE a contribué à soutenir la stratégie d'investissement d'Orange dans les réseaux très haut débit avec le financement de l'accélération du déploiement la Fibre et le financement de la stratégie de déploiement des réseaux mobile.

L'emploi

Les impacts pour l'utilisation du CICE en 2018 sont dans la continuité des années précédentes, notamment sur l'emploi en termes de recrutements externes.

L'innovation

En 2018, le CICE a permis au Groupe Orange de maintenir ses efforts en matière de Recherche et d'Innovation à un niveau élevé : **700m€**.

Analyse de la CFE-CGC

Concernant le CICE, au-delà du montant du crédit d'impôt pour l'année écoulée et sa détermination, il aurait été judicieux de fournir :

- la ventilation en montant de son utilisation par axe,
- les raisons de ces arbitrages.

Mais comme à son habitude, la Direction n'a pas communiqué ces éléments, survolant notamment le volet emploi et se limitant à un simple exposé comptable...

Quant à la R&D, même si le document n'est véritablement accessible qu'aux spécialistes du domaine, on note néanmoins que les effectifs continuent et continueront de baisser. Dont acte.

► Voir aussi [essentiels CICE et R&D](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- [R&D](#), [CICE](#)

Orientations et chantiers prioritaires de la Direction Entreprise France

✓ information

Chiffres clés 2017

CA Entreprises : 2,6 Mds €, **Pro PME** : 2,1 Mds €,
Clients : 43 000 Entreprises, 400 000 PME, 2,1 M Professionnels,
100 partenaires distributeurs...

Dans un contexte de concurrence multiforme et agressive, de réglementation contraignante, d'évolution des usages Client et de mutation des technologies... les enjeux sur le marché Entreprises se doivent d'être ambitieux.

3 grandes dynamiques d'action et de programme de transformation

Efficienc e de la vente...

- Maintien des forces de vente en interne pour accompagner la croissance.
- Recrutement des forces de vente afin de développer la vente proactive sur le segment ProPME.
- Montée en compétences : posture, diversification des interlocuteurs, coordination de l'équipe élargie.

... de la relation client...

L'objectif est de développer toutes les opportunités d'automatisation et de digitalisation, de traiter de bout en bout une demande client et de faire bien du premier coup.

... et du parcours client au sens large laissant une place de plus en plus importante au digital (simplicité et rapidité dans le traitement de besoins clients et simplification des postes de travail).

Chantiers sur le marché Entreprises

Poursuivre l'amélioration de l'expérience des équipes de vente et la simplification du poste de travail :

- ♦ Répondre à l'obsolescence programmée d'Eforce en 2023 en garantissant :
 - le niveau d'intégration de la position de travail vendeur,
 - une fluidité vers Delivery,
 - l'adhésion des utilisateurs par une implication continue sur l'ensemble des phases projets.
- ♦ Favoriser la collaboration et les synergies entre OBS, DGC, Marché E, IB et Filiales en partageant la vision client au sein d'un même module de gestion des affaires (Sales Force Automation SFA), par :
 - un plus grand partage en amont des affaires en mode équipe élargie,
 - une meilleure prise en compte des lead marketing par une application de marketing automation intégrée.
- ♦ Poursuivre l'amélioration de l'expérience des équipes de vente et la simplification du poste de travail autour des interfaces ventes (référentiels, vision du parc, vision unique du client, solution évolutive, ...) :
 - optimisation de l'affectation des ressources d'avant-vente par une vision globale des affaires à venir.
- ♦ S'appuyer sur une solution Salesforce éprouvée et déjà déployée à la Direction des Grands Comptes, dans les filiales, et à l'International.

Chantiers sur le marché Pro-PME

Panoramix : portail métier ProPME, il s'inscrit dans le programme de la rénovation de la relation client multi-canal, et a vocation à être mis en place sur les positions de travail ProPME (Front / Back office) afin d'offrir un point d'accès

unique sécurisé, adapté à chaque métier, dans le respect de la réglementation.

Bora : Les enjeux de la sollicitation proactive évoluent et impliquent de pouvoir offrir aux clients des messages plus personnalisés, calés sur leurs moments de vie et leurs préférences de canal. La nouvelle stratégie de Marketing Direct se concrétise au travers du Programme Bora (Business Orange Relationship Automation) lancé au S2 2018.

Mutualisation des soutiens métiers Pro (via Echat) :

- proposer une organisation de soutien à distance, mutualisée entre les régions, qui permette de prendre en charge rapidement les demandes des conseillers quel que soit leur lieu de travail,
- permettre une souplesse dans la gestion de l'activité des soutiens de toutes les régions
- capitaliser sur l'ensemble des compétences des soutiens métiers,
- dégager du temps aux soutiens pour faire plus d'accompagnement individuel,
- développer l'autonomie et la boucle apprenante pour les conseillers.

Fidélisation et 3901 : pour répondre à une problématique d'activité sur le plateau de Metz, améliorer l'expérience client dans une logique de traitement du client en once and done, et éviter les transferts d'appel, un pilote est lancé depuis Octobre 2018 sur le site d'Arras/Villeneuve d'Ascq pour le traitement de flux de fidélisation par les conseillers 3901.

Analyses de la CFE-CGC

Les projets/chantiers s'enchaînent : après One Team, One DEF et maintenant New One, sans doute aurons-nous bientôt à traiter d'un nouveau dossier que nous suggérons de baptiser One Again !

Pendant ce temps, sur les deux périmètres des Agences Entreprises et PRO-PME, les tensions s'accroissent, au même rythme que des objectifs de plus en plus compliqués à atteindre. À quand, dès lors, la mise en place d'une politique commerciale cohérente de bout en bout, de la TPE à la grande Entreprise...

Notre adressage commercial reste aujourd'hui morcelé, à l'image de nos différents territoires et organisations. Quant au 100% digital, il risque bien de nous couper de nos clients, alors que la concentration de nos effectifs dans les grandes métropoles nous fait perdre encore plus de proximité.

Il est grand temps d'inverser la tendance !

► Voir aussi [essentiels orientations DEF](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- [Orientations DEF](#)

Vos représentants
CFE-CGC Orange

Élus

- Didier COQUILLE, **DTSI**
- David COUCHON, **IMTW**
- 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 COQUILLE
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 ; Arnaud CHAUMEIL

Représentant syndical : Xavier PODEVIN, **OFS**