



Sommaire

Évolution du taux de cotisation ARRCO pour les Cadres d'Orange SA.....	1
Projet de modèle d'organisation des Unités d'Intervention.....	2
Projet « Vestale ».....	3
Mise en œuvre de l'évolution de la PVC Grand Public.....	3
Politique sociale de l'entreprise :	4

Dans sa déclaration préalable, la CFE-CGC Orange est revenue sur les dérives de certaines Organisations Syndicales, qui, perdant de vue l'essentiel de leur mission, ont continué de refaire le match des élections en chipotant sur les pourcentages de candidates de ses listes...

Qu'aucune Organisation Syndicale n'ait été en mesure de respecter partout la parité relative imposée par la loi Rebsamen (plus de 100 établissements DP dans chacun des Établissements Principaux ont eu des listes non conformes) n'est pas un sujet pour ces dernières, qui ont donc choisi de trainer devant les tribunaux d'instance la seule CFE-CGC ! Les plus lésés sont les salariés qui ont perdu les représentants pour lesquels ils avaient voté. Dont acte !

► Lire l'intégralité de notre [déclaration](#).

Évolution du taux de cotisation ARRCO pour les Cadres d'Orange SA

✓ Consultation suite à l'intégration d'Equant

Intégration d'entreprise, les règles des caisses de retraite complémentaires

- ◆ Les caisses de retraite complémentaires ARRCO fonctionnent selon le principe de la répartition, les cotisations d'une année servant à payer les retraites de la même année. Les retraites à payer à l'avenir sont ainsi financées par les cotisations que le régime s'attend à percevoir.
- ◆ Lors d'une intégration/fusion d'entreprises, le régime impose l'alignement des taux de cotisation. Selon le principe de la répartition le régime demande alors, pour garantir le maintien des droits acquis :
 - soit le maintien du volume global de cotisation, au total des deux entreprises, par l'adoption d'un taux de cotisation moyen pondéré,
 - soit, si un taux inférieur au taux moyen pondéré est retenu, le versement d'une indemnité dite de maintien de droits.

	Orange SA	Equant SA
Taux d'origine	6,20%	7,70%
Taux moyen pondéré	6,28%	

Les conséquences pour les cadres Orange SA

- ◆ L'adoption du taux cotisation moyen pondéré pour les cadres permet une acquisition future de droits à retraite un peu plus importante que par le passé pour les cadres d'Orange SA.
- ◆ Elle s'accompagnera cependant d'une part salariale de cotisation (1/3 de la cotisation totale) susceptible de réduire leur rémunération nette.
- ◆ Afin d'accompagner l'intégration d'Equant sans effet qui pourrait être perçu négativement par les cadres d'Orange SA, l'entreprise complètera leur salaire de base afin d'assurer un maintien du net. Les cadres d'Orange SA

bénéficieront ainsi de droits à retraite accrus sans que leur rémunération nette en soit affectée.

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC Orange a appuyé le projet de fusion, synonyme de simplification, de clarification et d'intégration pleine et totale des salariés EQUANT France et l'a validé en signant l'accord d'adaptation et de fusion.

Sur le sujet précis de l'évolution du taux ARRCO que cette fusion entraîne, la solution retenue par Orange permet aux non cadres concernés de voir leur cotisation se réduire tout en continuant de bénéficier jusqu'à leur retraite de l'acquisition du même nombre de points qu'auparavant.

Pour les cadres, le nouveau taux permettra de réduire le taux de cotisation des cadres issus d'EQUANT SA, et pour les cadres issus d'Orange SA d'augmenter le nombre de points acquis pour leur retraite sans baisse de leur rémunération nette.

Sur le sujet plus large de la fusion Equant France dans Orange SA, la CFE-CGC, motrice sur les sujets liés à l'efficacité organisationnelle, continuera de porter la réflexion et ses propositions sur ces thèmes. Elle rappelle qu'il reste des situations spécifiques encore à gérer, demande que la Direction s'engage à les traiter et que la commission de suivi de l'accord soit mise en visibilité et surtout écoutée.

Enfin, la CFE-CGC réitère sa demande d'un bilan sur l'atteinte des objectifs de cette fusion, qui visait à supprimer le mode alliance, ainsi que sur ses impacts financiers et économiques.

► Voir aussi [questions réponses évolution ARRCO](#)

► présentation [évolution ARRCO](#)

Vote des élus

- Pour : CFE-CGC
- Contre : SUD
- Abstention : CFDT, CGT, CFTC, FO, UTT

Projet de modèle d'organisation des Unités d'Intervention

- ✓ Consultation suite au processus d'information/consultation débutée lors de la séance du CCUES du 13 février 2018

Communication par la Direction des éléments d'information demandés lors de la séance de février par les élus du CCUES (dont point à date par DO) :

- ♦ l'évolution des ETPCDI – 2017-2019 par UI ;

Évolution des Ressources Rapport PEC hors recrutements	ETPCDI 2017	ETPCDI 2018	ETPCDI 2019
IDF	3 099	2 750	2 417
Centre Est	1 620	1 421	1 270
Est	1 501	1 325	1 122
Sud-Ouest	1 472	1 310	1 185
Ouest	1 620	1 423	1 267
Normandie Centre	1 443	1 266	1 102
Nord de France	1 554	1 384	1 232
Sud Est	1 908	1 687	1 483
Sud	1 524	1 369	1 250
Réunion	235	222	202
Caraïbes	359	305	262
Total	16 336	14 461	12 792

600 recrutements externes prévus pour l'année 2018 et solde de mobilité positive autour de 100 ;

Pour 2019, volume global de recrutements externes prévu d'environ 500 à 600 personnes.

- ♦ l'incidence éventuelle sur la cartographie des métiers de l'intervention à enjeux quantitatifs critiques et des métiers / compétences clés sous représentés pour 2017-2019 ;
- Pas d'incidences de la mise en œuvre du projet, les besoins en ressources concernent principalement les métiers de Techniciens et de Chargés d'Affaires.

- ♦ un focus sur les principes d'accompagnement des managers impactés par les projets de regroupement d'Unités d'intervention ;

Dans le cadre d'un repositionnement interne : les managers bénéficient de l'ensemble des dispositions des accords en vigueur à Orange, dont notamment l'accord : [perspective-emploi et compétences développement professionnel-formation-mobilité du 05 Mars 2010](#) ainsi que les accords signés depuis.

Les validations de potentiel, parcours de professionnalisation et plus généralement tout engagement en matière de promotion pris officiellement par la précédente organisation seront menés à bien, dans la mesure où l'évolution des compétences serait avérée.

Dans le cadre du soutien aux équipes :

- dispositif de partage comprenant des ateliers managers et/ou animations des domaines métiers, accessible via Orange Campus et en cours de formalisation par l'École de l'Encadrement Technique.

- dispositif d'analyse au sein des projets DO pour intégrer des remontées des salariés et des observations « terrain » et favoriser l'accompagnement des managers ; retour d'expérience et analyse du travail réel sur tout ou partie des familles d'activités : acteurs internes (Groupe Pluridisciplinaire de Prévention au niveau DO) et externes (cabinet [Anthropie](#)).

- dispositif de formation, en complément de l'offre d'Orange Campus pour « contextualiser » le management dans un environnement métier (Intervention, gestion d'affaires, pilotage...);

- ♦ un point de situation sur chaque DO concernant la mise en œuvre du projet de modèle d'organisation (réalisé/à réaliser).

DO	rapprochement UI		Intervention Physique Client/Réseau						Appuis Intervention et Pilotage Clients		Production Réseau								Pilotage Intervention Terrain
			DIR		DIOCE		DIST		Appuis Interven°	Pilotage Clients	Gestion d'Affaires		Pilotage Logistique Réseau		Pilotage BL Cuivre et Fibre		Déploiement FTTH		Révision et Conduite d'Activité
	fait	à faire	fait	à faire	fait	à faire	fait	à faire	fait	à faire	fait	à faire	fait	à faire	fait	à faire	fait	à faire	à faire
Nord de France	x		x			x	x		x	x	x			x		x		x	x
Est		x	x			x	x		x	x		x	x		x		x	x	x
Ouest		x	x		x		x		x	x	x	x	x		x		x	x	x
Normandie Centre		x	x			x	x		x	x	x	x	x		x		x	x	x
Centre Est		x	x			x	x		x	x	x	x	x		x		x	x	x
Sud Est		x	x			x	x		x	x	x	x	x		x		x	x	x
Sud		x	x			x	x		x	x	x	x	x		x	x		x	x
Sud-Ouest		x	x			x	x		x	x	x	x	x		x		x	x	x
IdF	x			x	x		x		x	x	x	x	x		x		x	x	x
Caraïbes			x			x	x		x	x	x			x	x		x		x
Réunion Mayotte			x		x		x		x	x	x			x		x		x	x

Analyse de la CFE-CGC

En l'absence de la présentation du volet supplémentaire « focus sur le modèle des UI », dans le cadre de l'expertise légale sur les Orientations Stratégiques, la délégation CFE-CGC n'a pas été en mesure de rendre son avis.

Projet « Vestale »

- ✓ Poursuite de l'information/consultation débutée le 17 avril 2018 (documents toujours aussi confidentiels)

Construction d'un partenariat commercial dans le domaine de la télésurveillance

- Groupama est favorable à un partenariat capitalistique permettant d'atteindre une taille critique et de mutualiser coûts et investissements ;
- Orange acquiert le contrôle d'une plateforme et d'un savoir-faire en Télésurveillance et Téléassistance via une participation majoritaire, lui permettant d'entrer sur ces marchés dans les meilleurs délais et de capitaliser sur sa marque, sa base d'abonnés et sa capacité de distribution ;
- Groupama poursuit et développe ses activités de Télésurveillance et Téléassistance de façon indépendante tout en optimisant sa plateforme en l'adossant à un partenaire (mutualisation des coûts / économies d'échelle).

► Voir aussi [modèle d'organisation UI](#)

Vote des élus

- Contre à la presque unanimité des votants (UTT s'abstient et la CFE-CGC, donc, ne prend pas part au vote)

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC s'interroge sur l'organisation proposée où Orange et Groupama seraient à la fois alliés et partenaires, mais aussi concurrents, avec chacun son parc client à gérer... Pour autant, la CFE-CGC approuve cette diversification et demande qu'afin d'en assurer rapidement le succès, elle soit accompagnée d'une offre très attractive pour le personnel, à l'inclusion d'avantages au parrainage. Les salariés qui sont régulièrement les ambassadeurs et premiers souscripteurs de nos offres sauront une nouvelle fois répondre au rendez-vous et accompagner l'entreprise dans son changement et son développement.

- Voir [aussi essentiels Vestale](#) (CCUES avril 2018)
- voir aussi [projet capitalistique Vestale](#)

Vote des élus

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

Mise en œuvre de l'évolution de la PVC Grand Public

- ✓ point à date / bilan de la première étape de mise en œuvre de la PVC cible 2020 (lot 1), en prévision de la mise en œuvre de la seconde étape (lot 2).

AD = Agences Distribution ; SC = Service Client ;
CC = Conseiller Commercial ;
RB = Responsable Boutique ; RE = Responsable Équipe

Bilan Lot 1

- **Satisfaction client** : 2017 globalement marquée par une amélioration des résultats et progression des indicateurs majeurs d'expérience de relation client
- **Activité commerciale** : un bon 2ème semestre marqué par une forte dynamique commerciale au T3 (Réalisé / Objectif = 112% AD et 104% en SC) et retour d'une activité concurrentielle significative au T4 (R/O 99% AD et 91 en SC).
- **Évolutions de la PVC conseillers** depuis le 1/07/2017 :
 - CC AD Gain moy 2017 360€ 316 euros S1 2017 et 404 au S2 part satisfaction client + 14 points vs S1
 - CC SC Gain moy 2017 264€ 256 euros S1 2017 et 272 au S2 part satisfaction client + 18 points vs S1
- **Évolutions de la PVC managers de niveau 1** depuis le 1/07/2017
 - RB Gain moy 2017 784€ 709 euros S1 2017 et 853 au S2 part satisfaction client + 15 points vs S1
 - RE Gain moy 2017 476€ 476 euros S1 2017 et 475 au S2 part satisfaction client + 16 points vs S1

Évolution du modèle PVC suite au lot 1 : éléments qualitatifs pour les CC selon sondage du 23 mars au 26 avril auprès des salariés des unités opérationnelles de la Relation Client : 1 007 personnes ont répondu (771 CC et 236 managers).

Depuis l'évolution PVC vers 50% de SAM,

- 77% des CC déclarent avoir changé de posture vers plus de satisfaction client, pour + 92% d'entre eux.
- 61% des CC déclarent que leur manager a changé de posture vers plus de satisfaction client, pour + de 94% d'entre eux.
- Le nouveau mode de calcul lié au passage à 50/50 induit le sentiment de devoir faire plus d'effort à gain égal pour 77% des CC.
- 84% des CC ont compris l'utilité et le bénéfice client des SAM.

Éléments qualitatifs pour les RB/RE

- 96% des managers déclarent avoir changé de posture vers plus de satisfaction client, pour plus 80% d'entre eux.
- 49% des managers déclarent que leur manager a changé de posture vers plus de satisfaction client, pour 95% d'entre eux.
- Le nouveau mode de calcul est ressenti positivement par 56% des managers qui expriment leur souhait d'aller encore plus loin dans la modification de la mécanique de la PVC.
- 77% des managers déclarent être suffisamment accompagnés sur les SAM.

Mise en œuvre du lot 2

Population concernée, 8 322 collaborateurs en AD et SCO :

- 6 279 collaborateurs en AD : 5 044 Conseillers Clients ; 367 CT/Coach ; 806 Responsables de boutiques et Responsables de boutiques adjoints ; 62 Directeurs secteur Vente
- 2 043 collaborateurs en SCO : 1 842 Conseillers Clients ; 166 Responsables d'équipes ; 35 Responsables de plateaux

Progressivité des SAM

- Fonctionnalité plébiscitée dans le cadre des tests par le panel de collaborateurs interviewés en physique par l'institut MarketVision.
- Vise à rémunérer les SAM en fonction de leur degré d'atteinte ; à sortir du mode binaire atteint / non atteint ; a pour but de favoriser une dynamique de progression dans le travail des SAM.
- Permet aux managers d'accompagner les CC et de travailler progressivement la montée en compétence et les plans d'actions associés.

La progressivité des SAM propose une grille de distribution de l'espérance de gain SAM, en fonction des paliers d'atteinte de R/O SAM.

Deux logiques de grille pourront être mises en œuvre :

- Entraîner un maximum de collaborateurs vers l'atteinte de l'objectif SAM : par exemple grille de 90% à 100%
- Encourager le dépassement de l'objectif SAM : par exemple grille de 95% à 105%

En parallèle, améliorations apportées à l'outil PVC :

- Octobre 2017 : amélioration de la saisie des Objectifs SAM.
- Février 2018 : amélioration de la saisie des SAM Managériaux.
- Mai 2018 : prise en compte de l'entre-aide dans les SAM.

Analyse de la CFE-CGC

La CFE/CGC s'était abstenue sur ce dossier global. Un blanc-seing ne pouvait être donné à la Direction sans plus d'éléments quant aux paliers qui allaient structurer la progressivité des SAM, clef de voûte de la PVC « cible 2020 » !

La CFE/CGC est toujours mesurée, et le demeurera jusqu'au terme de l'évolution de ce dossier. Les SAM, trop nombreux aux dires d'une majorité d'acteurs, resteront également péniblement atteignables. En cas de difficultés majeures et durables, il conviendra de revoir le barème présenté en y ajoutant, a minima, deux paliers. L'évolution favorable de l'outil PVC facilitera grandement ces adaptations.

► Voir aussi [essentiels PVC](#)

► voir aussi [point à date sur l'évolution de la PVC](#)

Politique sociale de l'entreprise :

- ✓ information en vue d'une consultation sur les bilans évolution de l'emploi, des qualifications et des compétences 2017. ([Documents confidentiels](#)).

En synthèse pour le CCUES :

- ♦ **69 677 ETPCDI** en 2016 soit - **4 713 ETPCDI** par rapport à fin 2016 (74 390) soit - **6,3%** = 6 500 ETPCDI départs et 1 550 ETPCDI recrutements externes ;
- ♦ correspond à la **progression des retraites** de presque **+14%** (5 114 vs 4 496 en 2016) et à la progression des temps libérés en 2017 de +7,5% ;
- ♦ → **91,5% de la baisse à imputer à Orange France** (vs 84% en 2016), 34% sur l'activité « intervention » et 22% sur la relation client Grand Public ;
- ♦ **tous les bassins d'emploi sont en diminution** et le poids de chaque bassin est stable en CDI comparé à 2016 ;

♦ Trois tendances sur 2017

- métiers nécessaires à la poursuite de l'activité et dont les compétences commencent à se transformer : 1 400 recrutements externes principalement réseaux et client ;
- des métiers émergents, en croissance : env. 150 recrutements externes et 300 mobilités internes
- des métiers en décroissance : environ - 800 en 2017

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC fait sienne la conclusion de la commission Emploi et Formation, à laquelle elle participe activement : « actuellement la gestion de l'emploi se fait davantage au travers d'un pilotage des ressources plutôt que dans le cadre d'une analyse approfondie des besoins.

Une véritable projection à horizon 2025 sur la connaissance de l'évolution des activités maintenues et développées en interne paraît indispensable pour préserver l'employabilité des salariés et la réussite des parcours professionnels ».

► voir aussi [présentation PEC](#)

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](#)
- Jérôme WARTEL, [DOSO](#)

Représentant syndical

- Xavier PODEVIN, [OFS](#)

Commissions

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