



Sommaire

Consolider l'ancrage territorial et la proximité au sein d'Orange France :	1
Stratégie de l'entreprise	1
Participation et intéressement.....	2
Rapport annuel de synthèse 2017 des Médecins du Travail	2
Expertise sur COME.....	3

Consolider l'ancrage territorial et la proximité au sein d'Orange France :

✓ Ouverture d'une réflexion : renforcer le modèle des DO

L'ancrage local et territorial, pensé en 2011, est un « bon modèle » qu'il faut conforter tout en tenant compte de l'évolution de l'écosystème...

En travaillant, donc, sur l'équilibre local/global.

3 vocations du projet

- Renforcer la coopération au niveau local
- Renforcer la coopération entre les directions métier et directions opérationnelles
- Renforcer la cohésion entre ces mêmes DO et DM

Calendrier du projet :

- Dossier « d'intention » fin août.
- Processus d'information (octobre)
- en vue d'une consultation (novembre ou décembre).

Analyse de la CFE-CGC

Après bien des bouteilles à la mer lancées depuis des années, ici comme ailleurs, par la CFE-CGC, mais pas que, la Direction consent à stabiliser la barre du vaisseau amiral

Orange France en jetant l'ancre et/ou une bouée de sauvetage à destination de sa flottille de DOs !

Pour filer la métaphore, nous pourrions ajouter que l'escadre Orange suit son cap depuis deux plans triennaux déjà, sans trop se préoccuper de certains équipages dorénavant éreintés car embarqués dans des caboteurs, réduits à gré des grains, à de frêles esquifs ! Sans pour autant être à la dérive sur des radeaux sans but, les membres de ces équipages pourraient pour autant rester médusés d'un tel dédain !

OF ne souhaitant pas pour autant réduire la voilure, le sort des escouades des DOs encore sur le pont semble être devenu source de réelle préoccupation ! Avant l'échouage voire la submersion, il convient donc de rassurer le peu des troupes restantes ! Les termes retenus pour annoncer le sujet qui nous préoccupe aujourd'hui ne sont, cela dit, guère enthousiasmants... consolider, renforcer... du provisoire, donc, encore... après avoir tant écopé !?

► Voir aussi essentiels [orientations DO](#)

Stratégie de l'entreprise

✓ Information (documents secrets)

Pas de scoops, cf. notre synthèse !!

Analyse de la CFE-CGC

La stratégie Essentiels2020 a permis à Orange de renouer avec la croissance du CA et de l'EBITDA même s'il subsiste une forte pression concurrentielle en France notamment.

Orange maintient un fort niveau d'investissement dans les réseaux et s'oriente vers la fourniture de services digitaux et prévoit pour les années à venir, une croissance continue du chiffre d'affaires, et une croissance accélérée de l'EBITDA. Grâce à une maîtrise des investissements, le cash-flow opérationnel est également attendu en croissance.

Pour les 4 prochaines années, la croissance du chiffre d'affaires sur l'ensemble des géographies sera soutenue par :

- la fibre et le premium réseau mobile en France, le Très Haut Débit fixe et les offres de convergence en Europe,
- la monétisation de la data et la forte croissance d'Orange Money en zone MEA,
- le développement de nouveaux services notamment dans le B2B,
- le développement des services financiers sur toutes les géographies...

Sur la même période est attendue une amélioration de l'efficacité opérationnelle sous l'effet conjugué :

- de la digitalisation des processus,
- d'une baisse des effectifs du groupe accompagnée de plans de transformation des compétences,

- d'une maîtrise des coûts indirects.

Sur la période, les investissements devraient connaître un pic en 2019.

► essentiels [stratégie Orange](#)

Participation et intéressement

✓ Information

Participation

Réserve Spéciale de Participation de 150 042 743 € :

- une part liée au salaire égale à 80%, (pour tenir compte du pouvoir d'achat des 1ers niveaux de salaire, existence d'un plancher de rémunération (70% du PASS soit 27 459,60 € en 2017) => minimum garanti de participation pour la part liée aux salaires,
- une part liée à la présence égale à 20%,
- 93% des salariés ont exprimé un choix de versement, 62% du montant de la participation a été placé (contre 59% en 2017, 63% en 2016 et 59 % en 2015) soit 55 % dans le PEG et 45 % dans le PERCO

Intéressement

- Masse d'intéressement = 4,77% des salaires, pour un taux cible de 4% et un maxi de 5% soit 200 M€,
- 70% de la masse d'intéressement répartie en fonction de la durée d'activité (présence et appartenance), et 30% proportionnellement au salaire brut annuel,
- 94% des salariés ont exprimé un choix de versement : 57% du montant de l'intéressement a été placé (contre 55% en 2017, 54% en 2016 et 47 % en 2015) soit : 80 % dans le PEG en particulier dans le fonds Orange actions dont les versements sont abondés et 20 % dans le PERCO

Analyse de la CFE-CGC

Les résultats financiers 2017 d'Orange s'appuient en partie sur la politique d'investissement dans les réseaux, qui favorise

le développement du business à long terme. Cette hausse des investissements (un changement de cap par rapport à l'époque où a été signé l'accord sur la participation) a néanmoins directement impacté le montant de la participation, en baisse de 4 M€.

L'intéressement est, quant à lui, en légère augmentation (+10 M €), ce qui a suffi à la Direction pour considérer qu'un intéressement exceptionnel n'était pas nécessaire.

La CFE-CGC se réjouit que le nouvel accord signé en 2018 sur l'intéressement inclue un indicateur non financier en lien avec la Responsabilité Sociale d'Entreprise.

La CFE-CGC a par ailleurs demandé l'ouverture d'une négociation pour réviser la formule de calcul de la participation, afin que les investissements ne pénalisent plus ce qui est partagé entre les personnels.

La CFE-CGC milite pour que les filiales bénéficient d'un intéressement Groupe, sans succès pour le moment. Elle œuvre au quotidien pour garantir à l'ensemble des personnels d'Orange :

- une reconnaissance équitable et cohérente ;
- une réelle prise en compte des contextes spécifiques
- un niveau de rétribution à la hauteur des efforts passés, présents, et surtout à venir...

► bilan [intéressement](#) et [participation](#)

Rapport annuel de synthèse 2017 des Médecins du Travail

✓ Information

Conclusions des médecins du travail

Focus sur la dégradation des conditions de travail dans certaines boutiques... dont l'origine apparaît être l'augmentation insidieuse du contenu du travail prescrit.

Le conseiller commercial doit accueillir le client, le conseiller et effectuer les différentes étapes de la vente... Mais différentes actions lui sont prescrites :

- soit qui ne sont pas directement en lien avec le processus de vente : accueil des livraisons ; rangement et inventaire dans le magasin ; ...
- soit qui relèvent de process divers et qui nécessitent du temps : enquêtes SAM ; Orange Bank ; Espace Client ; transferts de données ; objets connectés ; éligibles fibre, et depuis février 2018 modification des modes d'installation de la fibre ;...

- et activités effectuées dans le passé par des chargés d'espace vente ou des conseillers techniques de moins en moins affectés dans les boutiques

Il en résulte que pour effectuer ce qui est prescrit, la durée moyenne de présence/accompagnement d'un client augmente, et de manière sensible.

Des cas de souffrance au travail sont constatés, qui sont la conséquence :

- du décalage important entre le travail prescrit et le travail réel (avec les mesures d'adaptation que doit faire le salarié pour combler au mieux cet écart) ; d'une impossibilité de plus en plus fréquente pour le salarié de combler cet écart ;
- d'un sentiment que les efforts qu'il accomplit, ne sont pas reconnus ; de la constatation, ou du sentiment, que ses demandes d'aides, de corrections, de régulation, ne sont pas suivies de mesures concrètes.

La ligne managériale est souvent elle-même impactée, constatant les difficultés et la souffrance au travail des collaborateurs, étant dans l'impossibilité d'en améliorer la situation, et ayant elle-même le sentiment de ne pas être écoutée et entendue par sa propre hiérarchie...

Les médecins du travail ayant en charge des boutiques, et dans toutes les Agences de Distribution de métropole, ont été interrogés. Ils estiment à 80% que la situation dans les boutiques s'est dégradée au cours de l'année 2017 et que sont signalés, systématiquement et souvent :

- le sous-effectif dans les boutiques : 77,4%
- la problématique de l'attente des clients : 71%
- la problématique des plannings/horaires : 58%
- un mal-être des conseillers : 61,3%

Le sous-effectif, corollaire de l'augmentation du travail prescrit et donc du temps passé par client, est en fait la source de la plupart des difficultés constatées :

- stress des conseillers, et des responsables de boutiques et adjoint ; tensions entre les personnels (avec parfois tensions entre managers et management « inapproprié ») ;
- augmentation du petit absentéisme ; modifications des horaires/plannings ;
- réactions des clients consécutives au temps d'attente jugé excessif ;

La dégradation des conditions de travail en boutique impacte de plus en plus la santé des salariés concernés.

Analyse de la CFE-CGC

Nous nous étions étonnés l'année dernière des 4 pages consacrées à la qualité de vie au travail dans l'avant-propos du bilan 2016.

Étonnés pas tant par le sujet, qui est bien évidemment, au cœur de la santé au travail, mais par la place prépondérante qui lui était consacrée, et que nous avons compris comme un signe fort de la place qui allait être accordée à la QVT en 2017.

Quel bilan peut-on tirer du focus de l'année dernière sur ce sujet ? Y a-t-il eu des avancées notables vues de la médecine du travail ? Qu'est ce qui a été mis en œuvre pour améliorer cet item ? Les remontées de nos salariés, confirmées par la lecture des conclusions des médecins communiquées dans

ce bilan 2017, montrent pourtant une dégradation de la qualité de vie au travail et donc à terme de la santé au travail. Une dégradation pour les cadres de proximité et pour nos collègues des agences de distribution tout particulièrement.

Dégradations liées entre autre à :

- des équipes de plus en plus morcelées dans l'espace et dans le temps,
- des salariés qui se sentent isolés :
- De managers de proximité, qui décrivent :
 - une charge de travail trop importante,
 - des injonctions paradoxales,
 - un manque de soutien de la ligne hiérarchique,
 - de la perte de sens du travail,
 - une augmentation insidieuse du travail prescrit,
 - trop de multi compétences qui fait perdre ce que l'on sait bien faire.

Et aussi :

- des projets de réorganisations qui se bousculent,
- des projets immobiliers qui induisent des aggravations de temps de trajets importants pour les salariés : la QVT est-elle prise en compte lors des élaborations de SDIT ? Nous avons quelques doutes sur le sujet.

Pourquoi alors même que les résultats de notre entreprise s'améliorent, la qualité de vie au travail se détériore ? Avec l'impact prévisible sur la santé de nos salariés ? Le constat est inquiétant, vraiment, et il a un air de déjà vu qui alerte. Quels sont les plans de préventions qui ont été mis en œuvre pour limiter la dégradation de la QVT ?

Face au constat, détaillé et argumenté par les contributeurs en deuxième partie de ce bilan, quelles sont les actions concrètes qui sont prévues pour améliorer en 2018 et dans les années à venir la santé et la qualité de vie au travail pour l'ensemble de nos salariés ?

Notre entreprise n'a-t-elle pas pour objectif d'être digitale ET humaine ?

- ▶ [rapport annuel médecins du travail](#)
- ▶ [essentiel rapport annuel SST](#)

Expertise sur COME

✓ Information

Une conclusion du rapport édifiante !

« Ce projet concentre les ambitions fortes du Groupe et ses dysfonctionnements :

Le groupe cherche à piloter sa masse salariale en ne remplaçant que très partiellement les départs à la retraite ou en TPS. Le projet COME avait pour objectif des gains massifs de productivité (baisse de force de travail et hausse de chiffre d'affaires).

La transformation de l'organisation a été externalisée à Accenture, qui se basait sur un outil out of the box pour justifier d'une modification radicale des process (qui devaient

s'adapter à l'outil, contrairement à un outil sur mesure, qui tiendrait compte des process existants).

De plus, en externalisant la maîtrise d'œuvre à Accenture dans un projet dit de « maîtrise reprise », Orange a montré son incapacité à faire des arbitrages entre ses ambitions financières, ses orientations stratégiques et ses compétences techniques.

La persévérance dans le programme est imputable tant à la gouvernance d'Accenture sur la partie opérationnelle, qu'au déni du COMEX d'Orange sur les dysfonctionnements financiers, humains et organisationnels.

À partir de 2016, quand Orange a repris la visibilité sur la situation réelle du programme, les décisions de réduction de périmètre et finalement d'arrêt ont été prises. Pour autant, cette deuxième période ne s'est pas faite sans heurts : la posture de la Direction face aux IRP est restée sur la réussite du projet et l'atteinte des objectifs, discours encore porté aujourd'hui par les Ressources humaines.

Enfin, les moyens humains mis à disposition par le groupe pour la réussite du projet ont été limités et n'ont pas permis d'absorber les difficultés rencontrées, que ce soit au niveau de la chaîne de soutien, la task force en appui aux utilisateurs, ou de la force de travail nécessaire aux évolutions de l'outil identifiées en 2017 par le métier ».

Analyse de la CFE-CGC

Ce projet montre clairement le risque associé à une externalisation extrême d'activité sans suffisamment de points de contrôle ni de pilotage en interne avec un débrayage possible... Alors qu'un développement interne permet un retour sur investissement dans le temps et offre en outre la possibilité d'utiliser et de renforcer les ressources de l'entreprise. Tout cela contribue au maintien de solutions pérennes qui répondent mieux aux besoins.

Sans vouloir rechercher de boucs-émissaires, la CFE-CGC souhaite qu'un bilan soit établi et dorénavant expressément décrites des règles claires sur ce qui peut, et dans quels cas, être externalisé ou non pour éviter que pareille situation ne se reproduise.

- ▶ présentation [synthèse COME](#)
- ▶ [essentiel COME](#)

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,
- **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
- **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

Retrouvez ce compte-rendu et
les publications de votre établissement :
[https://www.cfecgc-orange.org/ccues-
orange/](https://www.cfecgc-orange.org/ccues-orange/)



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

