



## Sommaire

Rapport annuel de synthèse 2018 des Médecins du Travail .....	1
Résultats de l'entreprise au S1 et Stratégie d'OBS .....	2
Bilan annuel 2018 Action Logement au sein de l'UES .....	3
Plan Schéma Directeur de l'Immobilier.....	3

## Rapport annuel de synthèse 2018 des Médecins du Travail

✓ Information / consultation

**Managers**, à l'ensemble des [éléments soulevés l'an dernier](#), toujours d'actualité, s'ajoutent les difficultés :

- du déploiement de la réorganisation des DO via l'**ancrage territorial** : géographie des bassins d'emploi élargie, managers éloignés de leurs équipes...charge de travail augmentée.
- de l'accord sur la reconnaissance des compétences et des qualifications, **ARCQ**.
- de la généralisation des **méthodes agiles** → importantes déformations des contours classiques du rôle des managers.

**AD** : les effets des plans d'action déjà initiés tardent encore à se concrétiser. De nombreux conseillers clients, adjoints ou responsables de boutiques expriment le souhait de quitter l'AD.

**AE** : poursuite des difficultés liées au programme DELIVERY :

- **RAC** : lassitude et résignation pour certains, en passant par la perte de repères professionnels, jusqu'à l'épuisement et l'arrêt de travail pour d'autres.

Sentiment de travailler dans l'urgence, sous pression permanente, découragement et peu d'espoir dans une quelconque amélioration des conditions de travail.

→ **Au plan RH, volontés de départ anticipé à la retraite et de départs vers d'autres entités de l'entreprise, ainsi que des difficultés à recruter en interne.**

- **populations de la vente** (ingénieurs technico-commerciaux, assistantes commerciales, avant-vente) : ressenti de surcharge de travail, des difficultés de déconnexion et souvent des tensions avec les équipes de RAC voire des conflits.
- **soutiens métiers** : plusieurs alertes remontées concernant ces populations en particulier en lien avec une sur-sollicitation les empêchant de répondre aux demandes des RAC ce qui génère là aussi des conflits. Ils sont également peu présents auprès des salariés car souvent en formation pour suivre les innovations technologiques des offres.

**PME** : pour les **vendeurs sédentaires, pro actifs ou non, et vendeurs nomades**, grosses difficultés dans leur travail, non pour la relation avec les clients, mais pour atteindre leurs

objectifs. Généralement le chiffre d'affaire est atteint, mais les objectifs de « contact » sont plus difficiles.

Charge de travail importante, en raison des tâches annexes nombreuses qui les éloigne de leur « cœur de métier » qu'est la vente : tâches administratives, suivi des commandes et des dossiers, réponses aux clients puisqu'ils sont généralement leur premier interlocuteur, difficultés avec le SI, correction des erreurs. Les vendeurs nomades travaillent seuls.

Plus ou très peu d'assistantes commerciales qui pourraient les aider. Celles-ci ont également une charge de travail importante car elles suivent les dossiers de tous les commerciaux.

Difficultés supplémentaires à cause de Delivery (souvent des erreurs à corriger) et Compliance qui les coupe des acteurs de terrain (pas de renseignements sur l'avancée des commandes).

**AgPro** : les salariés des plateaux demandent le plus d'attention.

**Conseillers clients** : charge de travail forte mais surtout incivilité croissante des clients. Niveau de stress élevé, d'autant que les objectifs sont difficiles à atteindre, et l'évolution des métiers incertaine.

**Soutiens formateurs** : ont dû faire face à un contexte de multiplication de projets et de formations à dispenser sans en avoir les moyens en gestion et en temps, et sans être eux-mêmes bien formés...

**Au niveau du back office, suivi de commandes SAV et pilotage**, compliance pose de difficultés, et donne l'impression de travail approximatif : impression de rendre un travail imparfait, inachevé.

Baisse des effectifs sans remplacements des départs, augmentation de la moyenne d'âge ...

**UI** : année 2018 marquée par la fusion de nombreuses UI. Le changement de manager, les délocalisations de sites, l'incertitude quant à l'avenir sont générateurs de stress, quand les directions des UI n'ont parfois elles-mêmes pas de réponse à apporter sur la visibilité à long terme des réorganisations :

- charge de travail importante ciblant plus particulièrement la population managériale et la population des CAFF terrain ;

- sentiment de qualité empêchée (techniciens, CAFF, conducteurs d'activité) ;
- sentiment de manque de reconnaissance et d'iniquité (concerne essentiellement les seniors) ;
- difficultés d'adaptation aux évolutions du métier pour certains (ex. : digitalisation, polycompétence E/RS) ;
- inquiétudes par rapport à l'avenir (recours à la sous-traitance, moins de SAV avec la fibre).

### Analyse de la CFE-CGC

La forte augmentation de l'effectif salarié en surveillance médicale renforcée corrobore la demande d'ouverture de négociation sur la prévention de la pénibilité transmise récemment par la CFE-CGC Orange, sachant que le sujet de la prévention de la pénibilité n'a plus été abordé dans l'entreprise depuis 6 ans (en termes de plan d'actions, état des lieux, évolution, accord etc.). La législation ayant aussi fortement évolué ces dernières années, la prévention des risques chez Orange présente d'autant plus de lacunes.

La Direction, campée sur une position juridique, n'envisage pas de nouvel accord, alors que le rapport présenté tout comme l'enquête SECAFI triennale du CNPS confirment tous les deux la situation inquiétante entre autre du développement de la pénibilité en AD, de l'impact massivement négatif de la mise en œuvre de l'ARCQ ainsi que le malaise grandissant du management de proximité.

Bien que plusieurs voyants soient au rouge et malgré nos alertes les plans de réorganisation, de fermeture ou de déménagement se poursuivent à marche forcée.

Du fait de ce rythme acharné de changement ne risque-t-on pas de voir se développer le Brown Out, cette baisse de l'engagement des collaborateurs par la perte de sens au travail, le manque de compréhension du pourquoi de leur mission et de l'absence de mise en perspective de leurs tâches. Un risque majeur pour demain !

► Voir aussi [essentiels SST](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- [Rapport médecins du travail](#)

## Résultats de l'entreprise au S1 et Stratégie d'OBS

✓ informations

### Résultats S1 :

- Chiffre d'Affaires 20,6 Mds€ + 0,2%
- EBITDAaL 6,0 Mds€ + 0,8%
- eCAPEX : 3,5Mds€ ; + 5,5% yoy ;

### Réseau : faits marquants du S1 19

- 4G Couverture 4G supérieure à 94% de la population dans tous les pays Européens du Groupe : 4G dans 15 pays AMO,
- 5G Premiers tests sur des terminaux mobiles,
- 35m Lignes THD raccordables dont 34m FTTH (+23% yoy) dont **14,4m** lignes en Espagne **+13% yoy** dont **3,8m** lignes en Pologne **+30% yoy**.

### Solide dynamique commerciale :

**Convergence** : 10,6m clients (+4%) ; 3,5Mds€ chiffre d'affaires (+4%),

**THD** : 7m clients, dont 6.8 m FTTH (+28%) ; **4G** : 62,1m clients (+24%),

**TV** : 9,7m clients (+5%).

**Objectifs 2019 maintenus.**

### OBS

**Ambition** : devenir le leader de l'Internet des entreprises.

**3 axes stratégiques** : « Croissance, Effet d'échelle, Transformation » (« Grow, Scale, Transform ») :

- « (Re)-Croissance » : retrouver la croissance sur le core business,
- « Effet d'échelle » : passer à l'échelle sur les relais de croissance IT,
- « Transformation » : accélérer la transformation de la culture, les compétences, l'approche clients et les business modèles d'OBS.

### Évolution de l'emploi - périmètre OBS en France 2019-2021

Une augmentation des effectifs ETP prévue en France entre 2% et 5% en 3 ans portée par les filiales Services :

- diminution des effectifs ETP pour les entités SCE Orange SA (de l'ordre de -3% à -4% par an),
- augmentation constante des effectifs ETP au sein des filiales services en France en lien avec la croissance des activités de services IT et de l'équation économique des filiales, de l'ordre de +6% à +7% par an.

### Analyse de la CFE-CGC

**Résultats S1** : malgré la pression de la concurrence constante en France et accrue en Espagne, le CA d'Orange au second semestre est en légère croissance et la rentabilité s'améliore. L'activité B2B (OBS) en croissance pour le 3ème trimestre consécutif, continue sa transformation vers les nouvelles offres IT et la Cybersécurité ; Les nouvelles activités de l'opérateur multi-services : services financiers mobiles continuent de se développer à un rythme plus rapide en MEA qu'en Europe. La dette reste sous contrôle et le Groupe continue sa transformation avec une réduction de l'emploi en France au profit de l'emploi dans les géographies où se développent les activités.

**Au global des résultats d'OBS**, la profitabilité continue de se dégrader. Les efforts consentis et la progression dans l'IT sont certes importants, mais les résultats restent en retrait versus les principales ESN (Entreprise de Service Numérique) et ne compensent pas le recul des ventes fixe, voix et données.

Notre organisation complexe, structure à multifacettes, (quelle est par exemple la place de DEF dans la stratégie OBS) a aussi sa part dans ces résultats mitigés.

Un état de fait qui nous pénalise gravement et nuit à nos résultats !

► Voir aussi [essentiels résultats et réponses aux questions](#)

► [essentiels OBS](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- [Résultats S1 et stratégie OBS](#)

# Bilan annuel 2018 Action Logement au sein de l'UES

## ✓ Information

En 2018, Orange SA a versé à Action Logement la somme de 18 666 236 €, soit 0,45 % de la masse salariale.

1 937 « services » ont été rendus (1 476 prêts et aides + 461 familles logées) pour un montant de 16 823 081 €.

	2017	2018
Prêts accessions	5 783 446	3 260 000
Prêts travaux	1 543 710	910 092
Aides Loca-Pass	69 270	88 213
Aides Mobili-Pass	227 791	234 171
Aides Mobili-Jeunes	464 167	651 918
Nouvelles Réservations Action Lgmt	5 507 500	5 509 000
Valorisation parc Action Logement	5 205 500	6 040 500
Aides pour surmonter les difficultés	80 000	129 187
<b>Total</b>	<b>18 881 384</b>	<b>16 823 081</b>

Bilan logements locatifs	2016	2017	2018
Familles logées en IDF	390	408	279
Familles logées en Province	142	156	182
<b>Total Familles Logées</b>	<b>532</b>	<b>564</b>	<b>461</b>
Désistements après CAL	20	23	16
<b>Total final Familles logées</b>	<b>552</b>	<b>587</b>	<b>477</b>
Demandes en instance au 31/12	<b>1 423</b>	<b>1 472</b>	<b>1 242</b>
IDF	880	906	932
Province	543	566	310

**Perspectives 2019** : montant de la PEEC versée en 2019 à Action Logement se montera à **18 416 794 €**.

## Analyses de la CFE-CGC

Le Bilan Action Logement 2018 confirme la tendance baissière globalement observée depuis plusieurs années déjà. Pour autant ce bilan est particulièrement contrasté qu'il s'agisse de la famille des « prêts » ou de celle des « aides ».

À noter que la distribution de prêts a diminué de 43% alors que dans le même temps + 28% d'aides ont été allouées... et jusqu'à + 41% s'agissant des Mobili-Jeunes !

La CFE-CGC Orange aurait apprécié un éclairage qualitatif de cet inventaire quelque peu austère s'agissant de chacun des domaines d'intervention d'AL : conditions de marché quant à l'octroi de prêts, profils précis des bénéficiaires d'aides notamment !

Elle s'étonne enfin de ce que certaines perspectives 2019 soient à l'identique strict de celles de 2018 pourtant loin d'être atteintes !

► essentiel [action logement](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- [action logement](#)

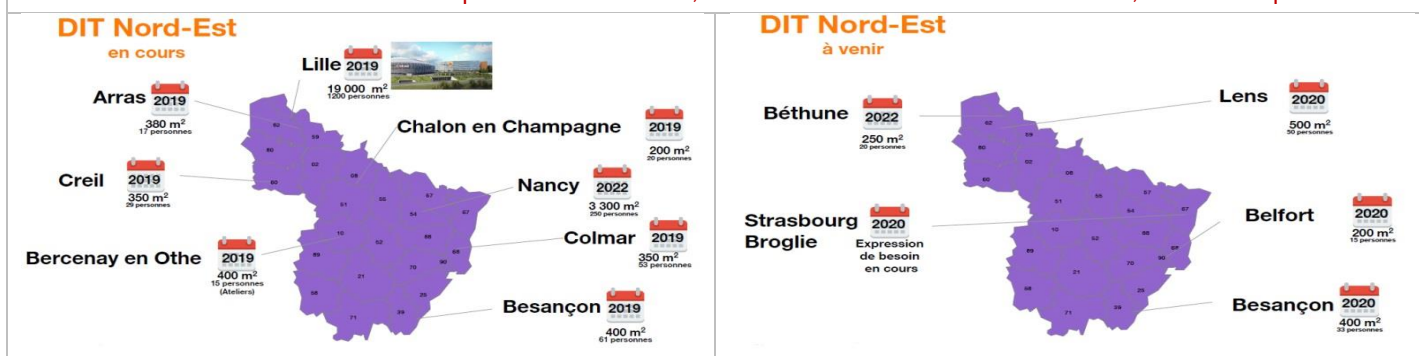
# Plan Schéma Directeur de l'Immobilier

## ✓ Information

17.500 salariés concernés par 16 grands projets immobiliers jusqu'en 2023 dont 1 600 managers

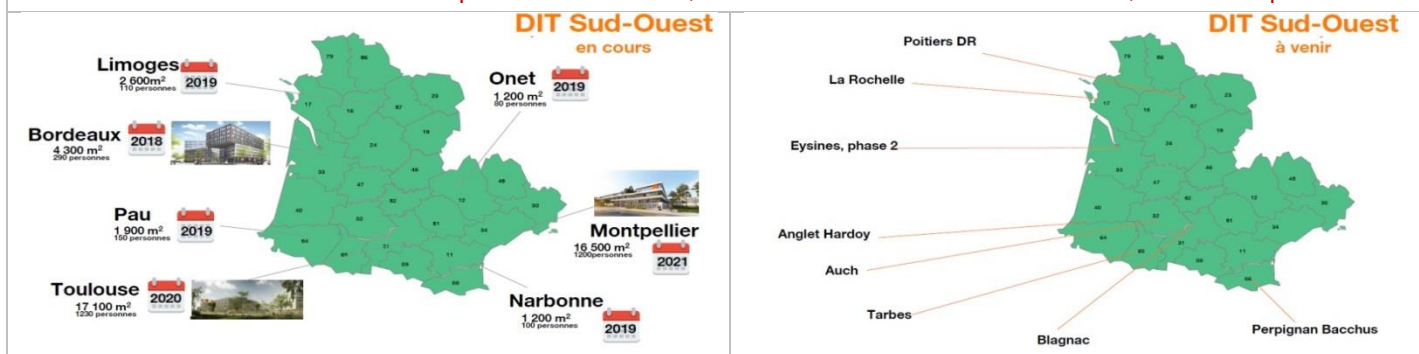
### Projets secteur NORD EST\*

3 894 adresses dont 54 > 50 occupants et 542 > 200m<sup>2</sup> ; 970 289 m<sup>2</sup> dont 294 968 m<sup>2</sup> de bureaux ; 10 212 occupants



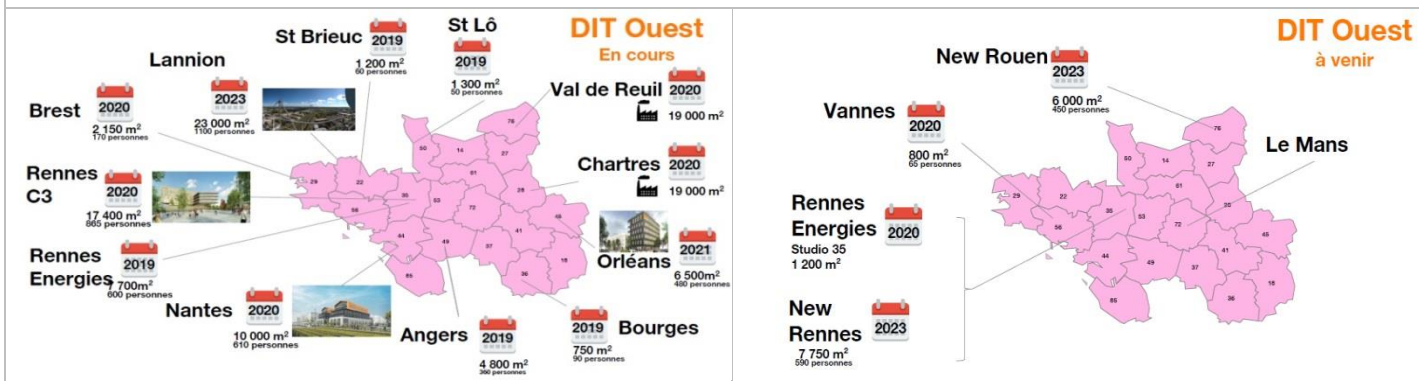
### Projets secteur SUD OUEST\*

5 689 adresses dont 57 > 50 occupants et 453 > 200m<sup>2</sup> ; 830 416 m<sup>2</sup> dont 292 133 m<sup>2</sup> de bureaux ; 11 972 occupants



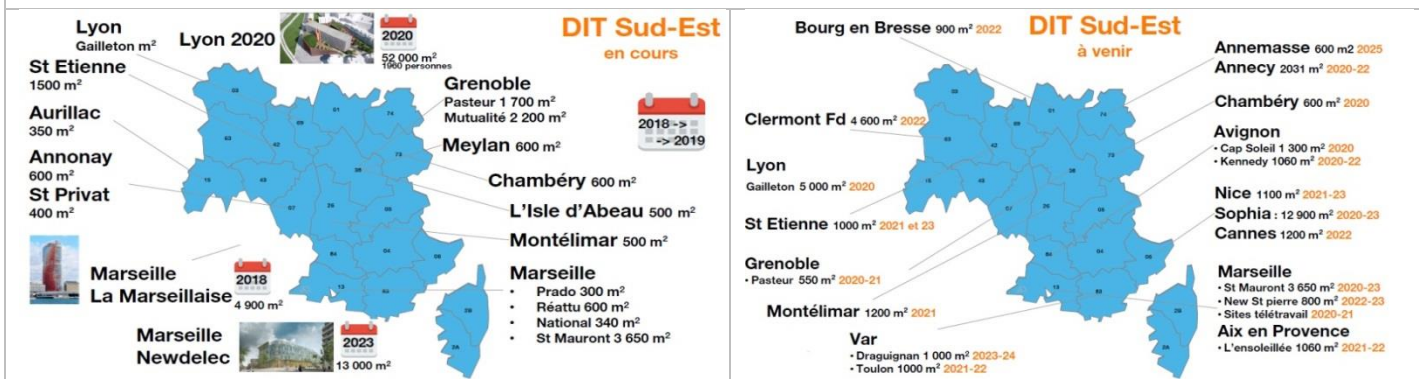
## Projets secteur OUEST\*

4729 adresses dont 67 > 50 occupants et 397 > 200m<sup>2</sup> ; 998 913 m<sup>2</sup> dont 369 854 m<sup>2</sup> de bureaux ; 15 870 occupants



## Projets secteur SUD EST\*

4029 adresses dont 60 > 50 occupants et 491 > 200m<sup>2</sup> ; 1 019 667 m<sup>2</sup> dont 385 898 m<sup>2</sup> de bureaux ; 14 418 occupants



## Projets secteur Ile de France\*

964 adresses dont 79 > 50 occupants et 322 > 200m<sup>2</sup> ; 1 531 503 m<sup>2</sup> dont 729 491 m<sup>2</sup> de bureaux ; 31 601 occupants (hors externes)



\* CopyRight cartes : Direction de l'Immobilier Groupe

### Analyses de la CFE-CGC

Plusieurs dizaines de projets immobiliers sont en cours au sein du Groupe Orange. L'analyse montre qu'ils sont d'abord pilotés par des logiques financières, contre-productives en matière d'efficacité stratégique à moyen terme comme de bien-être pour les personnels.

Dans sa lettre [Comprendre et Agir](#) dédiée au sujet, la CFE-CGC Orange explicite sa vision d'une politique immobilière adaptée aux enjeux stratégiques du Groupe Orange, analyse les projets en cours, et formule des revendications précises pour les améliorer.

### Au sommaire :

[Une politique immobilière au service des personnels... toujours pas d'actualité](#) ; [14 projets passés au crible](#) ; [Mieux occuper l'ensemble du territoire](#) ; [Baisse des m<sup>2</sup> / "flex desk"](#) ; [Conditions de vie négligées](#) ; [Favoriser les clusters technologiques](#) ; [Les filiales isolées](#) ; [Nouvelles normes comptables et désinvestissement immobilier...](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- [SDIT](#)

Vos représentants  
CFE-CGC Orange

**Élus :** Didier COQUILLE, DTSI ; David COUCHON, IMTW ; Franck LEGRAS, DOIDF ; Frédérique LIMIDO, FS&F ; Franca LOSTYS, OFS ; Eric PICOT, DONOC ; Marie RUSSO, SCE ; Jérôme WARTEL, DOSO  
**Représentant Syndical :** Michel CARLIER DC2P