



Sommaire

Politique relation clients en boutiques.....	1
Externalisation complète de l'activité Porteàporte et ses conséquences	2
Expertise des comptes 2017 et situation économique / financière de l'entreprise	2
Politique sociale de l'entreprise.....	2
Bilan Annuel 2017 Action Logement (1% logement).....	4
ASC : bilan 2017 des activités déléguées auprès d'Orange SA.....	4

Politique relation clients en boutiques

✓ Point à date

« Une déformation des flux qui se poursuit et une activité conforme aux prévisions » :

En AD, 1er semestre 2018 par rapport au S1 2017 :

- baisse de flux de 8,1% ;
- baisse de 14,4% sur les actes commerciaux, conforme aux prévisions ;
- baisse de l'activité de -13,5% sur les actes totaux + accessoires et objets connectés.

407 boutiques au 30 juin 2018, dont 34% de Smartstores (138 Smart Stores ouverts) et accélération grâce au concept « Touch », déployé sur 29 boutiques.

Taux d'Expérience Positive : 71,9%, en progression de +7,8 points, notamment grâce à une meilleure perception de l'Attente par les clients au S1 2018 vs S1 2017 ; (+6,9 points et 76,2% au S1 2018).

Temps d'attente moyen S1 : 14,19mn pour les AD et 67% des clients attendent moins de 15 min.

« Une stratégie qui tient ses objectifs » :

Les ARPU (Revenu moyen par abonné) repartent à la hausse et le chiffre d'affaires Grand Public marque une hausse en 2017 de +0,1, qui se confirme au S1 2018.

- 27 opérations de fermetures entre le 1er janvier et le 31 août 2018, concernant 185 salariés (hors DOM) ;
- aujourd'hui le réseau des AD compte 112 Smart Store Natif / Reloaded et 35 Smart Store Touch.

« Poursuite des réflexions sur l'adaptation du concept des boutiques et soutien de l'activité » :

Les boutiques de demain se concrétiseront à travers 2 formats de boutiques en continuité des Smart Stores :

- boutiques « full expérience » dont le format délivrera toute la promesse de l'expérience client immersive sur toutes les verticales de services, constituant le cœur du réseau ;
- boutiques « tactiques », plus petites, avec une expérience plus compactée pour répondre à des enjeux spécifiques (RIP, intensité concurrentielle, proximité...), adaptables et agiles.

En boutique, actions pour améliorer l'expérience client ...

- retrait express en boutique ;
- projet Sans Attendre ;
- proximité clients grâce aux concepts éphémères.

... et salarié

- temps manager libéré ;
- modernisation des outils ;
- ARCQ et ACCA (accueillir, comprendre, construire, accompagner) ;
- attractivité des métiers Boutiques.

Évolution du maillage 2019, poursuite de la politique :

En 2019, le volume d'opérations sous-jacentes à l'évolution du réseau, et les choix d'investissement, devraient générer près de 110 opérations d'évolution de maillage :

- nombre des opérations liées à la mise au concept (MAC) Smart Store important en priorisant la refonte Touch ;
- volumétrie inchangée des opérations en lien avec évolution des zones d'activité (agrandissements, relocalisations, passage au concept ou création de Smart Store, transferts et fermetures...);
- pour 2019, opérations de fermeture actuellement estimées autour de 40.

Dans le cadre de son PSD, chaque DO présentera les opérations locales qu'elle aura définies et souhaite mettre en œuvre au sein du périmètre AD, en application de la politique relation clients Orange.

► [relation client en boutique](#)

Analyse de la CFE-CGC

Entre autres constats, la CFE-CGC regrette que la poursuite de la politique de maillage repose sur des hypothèses par essence non encore observées ! Il se peut donc que le marché, ainsi que les activités, n'évoluent ni dans le sens, ni dans les variations escomptées... auquel cas les anticipations organisationnelles auront creusé des écarts, difficiles à combler, avec la réalité !

► [essentiel relation client](#)

Externalisation complète de l'activité Porteàporte et ses conséquences

✓ consultation

Calendrier (rappel)

Juillet 2018 : ouverture de l'information-consultation du CCUES sur l'externalisation complète de l'activité porte à porte et jusqu'en septembre 2018 : poursuite des repositionnements internes

Septembre 2018 : recueil d'avis du CCUES sur le projet

- après recueil d'avis, propositions de reclassement interne à nouveau adressées aux salariés non repositionnés à date (4 CDI restant à traiter sur 146)
- à l'issue de cette période, pour les salariés sans repositionnement interne, rupture du contrat de travail ;

Septembre / octobre 2018 : externalisation complète de l'activité porte à porte auprès de prestataires externes

Décembre 2018 : fermeture de OrangePorteàporte SA

► [OrangePorteàporte](#)

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC ne peut cautionner l'externalisation d'une activité rentable... et pérenne, qui plus est !

Vote des élus

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

Expertise des comptes et situation économique/financière de l'entreprise

✓ Présentation des volets R&D et Orange France de l'expertise des comptes par le cabinet Syndex, et consultation, (recueil d'avis) sur les Résultats Orange SA, exercice 2017, Bilan R et D 2017, politique 2018, Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi

Volet Orange France et R&D de l'expertise des comptes

Au sommaire de cette analyse :

l'environnement d'Orange, et en préalable l'affirmation de ce qu'Orange, dans cet environnement à risques - réglementation croissante, coût grandissant des contenus, plus forte taxation, interrogations sur la 5G - tire bien son épingle du jeu... Environnement d'Orange, donc, aux évolutions technologiques rapides (IOT, 5G, digitalisation), dans un marché des services télécoms peu dynamique, et une forte concurrence ;

- les réponses d'Orange face aux défis environnementaux et stratégiques ;
- la R&D dans le Groupe.

► [expertise des comptes](#)

Recueil d'avis

Résultats Orange SA 2017, (cf. [CR 03 2018](#))

Chiffre d'affaires et EBITDA ajusté 2017 en croissance pour la deuxième année consécutive et Cash-Flow Opérationnel en croissance pour la première fois depuis 2009.

- en France, croissance du chiffre d'affaires pour la première fois depuis 2009 à +0,6% ;
- en Espagne, des taux de croissance record avec une progression du chiffre d'affaires de +7,1% et de l'EBITDA ajusté de +17,0% ;
- en Afrique et au Moyen-Orient, accélération de la croissance du chiffre d'affaires à +3,0%.

Le niveau des CAPEX 2017 (7,2 milliards d'euros) permet de poursuivre la stratégie Orange de différenciation par la qualité des réseaux et de l'expérience client.

Bilan R&D 2017 et politique 2018, CICE (cf. [CR 04 2018](#)).

- **Bilan R&D 2017 et politique 2018** : efforts maintenus en matière de Recherche et d'Innovation ; 700M€ en 2017 vs.705 en 2016, dont 14% pour les réseaux, 13% sur la recherche et 73% dans le domaine des Plateformes & Services, IT. Ratio dépenses 2017 / CA = 1,7 %.
En 2018, baisse globale des effectifs de 2,5 à 3%.
- **Crédit d'Impôt Compétitivité Emploi** : montant du CICE au titre de 2017 pour Orange SA, comme pour le CCUES : **94 M€**. Montant total CICE pour le Groupe : env. **102 M€**.

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC se réjouit de l'amélioration des résultats financiers du Groupe et du retour à la croissance des principaux indicateurs. Cependant la CFE-CGC regrette le choix fait par la Direction d'augmenter le montant du dividende distribué et l'absence d'accord entre l'entreprise et les organisations syndicales sur les augmentations salariales ; d'autant plus qu'une partie de l'amélioration des indicateurs de marge s'appuie sur une baisse régulière des effectifs et des charges de personnel.

La CFE-CGC Orange déplore que le budget consacré à la Recherche & Innovation ne soit pas maintenu à 1,9 % du chiffre d'affaires comme l'engagement en avait été pris au moment de NOVA+. Ce budget, qui diminue chaque année en valeur absolue, reste en dessous de 1,7% du CA.

Vote des élus

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

► essentiel [rapport Syndex](#)

Politique sociale de l'entreprise

✓ Information/consultation sur les projets de rapport 2017 Handicap et situation comparée égalité professionnelle femmes/ hommes. Politique Diversité

Handicap : nombre de salariés en situation de handicap en France : 5 860 (5 563 hors Commission de Reclassement, de Réorientation et de Réadaptation).

- taux d'emploi global : 7,45 % ;
- montant des achats au secteur protégé : 17,8 M€ ;
- 2317 salariés ont bénéficié d'une solution d'accompagnement ou d'un aménagement de poste.

Actions de sensibilisation au handicap :

Appility d'Orange : application en réalité virtuelle vivre des situations courantes rencontrées par une personne en situation de handicap sur le lieu de travail ;

Ellomi, application en réalité augmentée proposant une sensibilisation générale avec un focus sur le handicap invisible.

► [handicap](#)

Égalité pro

Au global, le **taux de féminisation** de l'effectif social CDI-CDD-actifs-inactifs augmente légèrement entre 2016 et 2017 (**+0.2 point**).

L'effectif social est en baisse de 4 016 personnes, soit -4.3%. Cette baisse concerne un peu plus les hommes (-4.6%) que les femmes (-3.9%).

Les bandes B, D, Dbis, E, F et G connaissent une croissance de leur taux de féminisation, (taux de féminisation de la bande C en baisse de pratiquement 1 point).

Le taux de féminisation des **recrutements en CDI** s'élève à 29.2%, en progression de 1 point entre 2016 et 2017, évolution tirée pour l'essentiel par l'évolution positive du taux de féminisation des recrutements dans les domaines Réseaux (+3.5 points), Système d'information (+ 3.2 points).

Baisse dans le domaine Fonctions Support (-2.69 points) qui reste toutefois à 53.9%, et une érosion sur le domaine clients.

Le taux de féminisation des **recrutements en CDD** progresse de 1,8 point entre 2016 et 2017, avec une progression sur les domaines clients, support et innovation.

Rémunération : A même bande, la rémunération comparée des femmes à celle des hommes ne présente pas d'écart chez les non cadres. Chez les cadres, la différence de rémunération femmes / hommes est de 3% en moyenne, avec une différence d'âge de 5%.

Toutes bandes confondues, l'écart de rémunération femmes/hommes se situe entre 6% et 7%.

- Baromètre social sur le domaine Engagement en progression notamment en France (+4,1%, et +1% international).

GEEIS* Diversité : label international de reconnaissance des politiques Diversité et Égalité Professionnelle
Renouvellement de la certification en 2017 pour le Groupe et pour Orange en France.

5 critères communs :

- 1 Politique générale en termes de Diversité et d'Égalité Professionnelle
- 2 Évaluation des Politiques de Diversité et d'Égalité Professionnelle
- 3 Sensibilisation/ Formation - Pratiques RH et managériales
- 4 Mise en place d'actions harmonisées favorisant l'émergence d'une culture commune
- 5 Organisation et qualité du dialogue social dans les instances représentatives du personnel nationales, européennes et/ou internationales

*Gender Equality European International Standard

► [égalité des chances](#)

Analyse de la CFE-CGC

Handicap :

La CFE-CGC ORANGE souhaite que soit confirmé le rôle majeur porté par les correspondant.es handicap et notamment que les 50% ou 80% de leur temps de mission prévu dans les établissements principaux suivant leur effectif soit effectivement affecté à la mission handicap.

À ce titre et si ORANGE considère l'action pour l'accompagnement du handicap comme une de ses priorités, il lui incombe de nous apporter toutes les preuves et garanties attendues pour le respect du temps de mission pour tous les établissements principaux, et de s'engager à tenir compte suffisamment du travail mené et des résultats obtenus dans les EI et dans l'attribution de la part variable.

► [essentiel handicap](#)

Égalité pro

Comme chaque année, la commission Égalité Pro a rendu son rapport. Or, dès les premières lignes, les élus pourraient bien être découragés à en poursuivre la lecture. Non par le manque de qualité de son contenu – loin s'en faut – mais bien par la répétition année après année de l'immobilisme dont fait preuve notre entreprise en matière d'égalité professionnelle. Des phrases telles que :

« Ce n'est pas encore en 2017 qu'Orange se souciera vraiment du sujet de l'égalité professionnelle... ; La Commission n'est pas dupe et constate déjà sur ce point le peu d'intérêt de l'entreprise ... ; La Commission constate, comme les années précédentes, le peu d'utilité de son travail... »... sont consternantes.

Et comment se satisfaire que le taux de féminisation soit quasi identique à celui de 2013 grâce... aux nombreux départs d'hommes arrivés en fin de carrière...

La CFE-CGC ne peut que déplorer que les remarques constructives de la Commission Égalité Pro n'aient pas été entendues par la direction.

► [essentiel égalité pro](#)

Rémunération moyenne mensuelle salariés et fonctionnaires hors éléments spécifiques aux métiers techniques :									
Bande	femmes			hommes			ensembles		
	Effectif	Age moyen	Rémunération brute mensuelle	Effectif	Age moyen	Rémunération brute mensuelle	Effectif	Age moyen	Rémunération brute mensuelle
B	18	58	2 653	33	57	2 421	51	57	2 496
C	4 669	47	2 632	8 202	46	2 629	12 871	46	2 630
D	11 318	51	3 024	15 830	50	3 010	27 148	51	3 016
Dbis	5 223	51	3 706	9 768	53	3 864	14 991	52	3 809
E	6 279	46	4 792	12 945	48	4 945	19 224	47	4 895
F	2 619	49	7 086	5 220	51	7 263	7 839	50	7 204
G	235	53	13 757	721	55	14 191	956	55	14 082
Tot	30 361	49	3 885	52 719	49	4 164	83 080	49	4 062

► [égalité pro](#)

Politique diversité

659 salariés volontaires dans des actions d'accompagnement de jeunes de milieux modestes auprès de 4 associations à couverture nationale, avec Capital Filles (162), Énergie Jeunes (162), Article 1 (169), NQT (166).

- Taux global des < 26 ans issus de zones urbaines sensibles recrutés : 18,3 %, en alternance : 19%, en CDI : 17,5 %.
- Réclamations (Allodiscrim) : 15 et signalements du Défenseur des Droits : 1.

Bilan Annuel 2017 Action Logement (1% logement)

✓ Information

En 2017, Orange SA a versé 18 812 334 € à Action Logement, soit 0,45 % de la masse salariale.

1 804 « services » rendus (1 240 prêts et aides + 564 familles logées) pour un montant de 18 881 384 €.

	2016	2017
Prêts accessions	6 046 570	5 783 446
Prêts travaux	1 351 532	1 543 710
Prêts relais	202 550	0
Refinancement prêts immobiliers	0	80 000
Aides Loca-Pass	129 583	69 270
Aides Mobili-Pass	262 920	227 791
Aides Mobili-Jeunes	335 879	464 167
Nouvelles Réservations Action Lgnt	5 475 500	5 507 500
Valorisation parc Action Logement	4 838 000	5 205 500
Total	18 642 234	18 881 384

Résultats 2017 en forte baisse par rapport à 2016 (-21 % de moins pour les services rendus et -6,3 % pour le montant) à mettre sur le compte d'un net repli de l'ensemble des prêts et aides, non compensé par la faible hausse du nombre de familles logées.

Perspectives 2018

Montant de la PEEC 2018 à Action Logement : 18 666 236 €. Orange dépend désormais de l'enveloppe nationale de Prêts Accession & Travaux attribuée pour l'ensemble des entreprises soumises à la PEEC.

La convention quinquennale passée entre l'État et Action Logement impacte cette enveloppe qui est passée de 600 M€ en 2017 à 470 M€ en 2018, soit une baisse de 30%.

► [« 1% logement »](#)

Analyse de la CFE-CGC

Rappelant que la loi Elan (dans sa partie relative notamment à Action logement) remet en cause un certain nombre de dispositions légales et réglementaires concernant entre autre l'accessibilité aux logements pour les personnes en situation de handicap, la CFE-CGC demande quelles actions seront envisagées par Orange pour nos collègues handicapés ?

Par ailleurs, dans le domaine locatif, les nouvelles règles de gestion du logement divisant par trois la probabilité d'obtenir un logement en commission d'attribution, la CFE-CGC s'interroge sur les pistes d'action d'Orange en la matière

Enfin, quelles sont les réflexions menées en amont entre Orange et Action Logement pour accompagner les nombreux SDIT en cours au sein d'Orange ? Réflexions portant notamment sur les programmes de construction de logements, les prêts et aides aux personnels d'Orange, afin d'accompagner avec efficience leur mobilité dans le cadre de ces projets immobiliers stratégiques pour l'entreprise ?

► [essentiel logement](#)

ASC : bilan 2017 des activités déléguées auprès d'Orange SA

✓ Information/consultation

Associations	montants
AFEH : aide et soutien aux parents d'enfants handicapés	861 839 €
AGEF Brive : Maison d'Accueil Spécialisée	112 115 €
AGEF Nuits St Georges : (ESAT, Atelier protégé)	260 387 €
Amitié La Poste Orange : prévention de l'alcoolisme	450 283 €
Don du Sang	487 158 €
APCLD : aide et soutien maladie handicap	729 962 €
ATHA : aide et soutien aux travailleurs handicapés	94 600 €
Foyer Cachan : gestion d'établissements scolaires	511 055 €
UNASS : secourisme	709 245 €
FNARH : musées...	261 507 €
LOGIPOSTEL : construction logements sociaux	12 650 €
Résiduel Logement	15 208 €
TOTAL	4 506 008 €

Analyse de la CFE-CGC

Bien que la CFE-CGC reconnaisse que l'activité des associations en gestion déléguée a un rôle important d'utilité publique, elle rappelle que les élus doivent s'interroger

et réfléchir à aider de nouvelles associations qui cherchent des moyens financiers pour se développer au service de nos collègues les plus fragiles et en priorité dans celles où sont investis à titre personnel ou bénévole des salariés de l'UES Orange.

La CFE-CGC demande donc, à nouveau :

- la résiliation des conventions objectifs-moyens établies début 2005 et comme le prévoient celles-ci, moyennant un préavis de trois mois,
- la remise à plat de la gestion des budgets de la gestion déléguée,
- que la délégation de gestion dévolue à la Direction depuis 2005 soit reprise par les différents CE de l'UES,
- que les sommes non dépensées sur ces budgets, soient reversées à chaque CE.

► [essentiel ASC](#)

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 ; Arnaud CHAUMEIL

Représentant syndical : Xavier PODEVIN, OFS