



Sommaire

Déclaration préalable : résultats T1, Engage 2025, infrastructures et 5G.....	1
Covid19 : suivi des mesures pour accompagner le déconfinement.....	2
Orientations d'Orange France.....	3
Orientations du domaine Intervention.....	4
Vos représentants.....	5

Déclaration préalable : résultats T1, Engage 2025, infrastructures et 5G...

Résultats financiers du T1

Si les résultats publiés le 30 avril sont en ligne avec les objectifs initialement annoncés pour l'année 2020, il faudra patienter jusqu'à la publication du T2 pour identifier la manière dont la crise sanitaire impactera les activités et la performance économique de notre entreprise. On peut néanmoins noter :

Sur le marché Entreprise : avec la crise sanitaire et le confinement forcé, les entreprises basculent en travail à distance... Le marché Entreprise enchaîne un 6ème trimestre de croissance. L'activité IT a crû plus fortement qu'au trimestre précédent, et les activités de Cyberdéfense se développent, les revenus ont augmenté de 20% sur l'ensemble des activités de connectivité et de services associés. Dans le même temps, les revenus du roaming sur le mobile sont tombés à zéro fin mars. Même si les perspectives du deuxième trimestre se dessinent elles restent difficiles à anticiper dans le détail : personne ne peut encore évaluer tous les impacts de la crise économique engendrée par la crise sanitaire, sur les défauts de paiements ou les fermetures d'entreprises, tandis que certains projets sont décalés dans le temps par nos clients.

Sur le marché grand public : la fermeture des boutiques quasiment partout en Europe a fait chuter les ventes de terminaux et les souscriptions à Orange Bank ; les raccordements Fibre ont été gelés dans la dernière quinzaine de mars, sauf pour les clients prioritaires. Le confinement et ses baisses induites immédiates ou anticipées de pouvoir d'achat qui orientent les consommateurs vers les offres low-cost, a relancé la guerre des prix.

Si le trimestre avait bien commencé, relativement aux nouveaux abonnements **Fibre**, les déploiements et les raccordements connaissent de grandes difficultés pour retrouver un rythme normal. Ils dépendent en effet d'un très grand nombre d'acteurs, et notamment d'un regrettable empilement de sous-traitants, qui n'ont pas tous la même capacité à rebondir. La CFE-CGC Orange alerte depuis longtemps sur les risques, de perte de maîtrise et de compétences notamment, qui non seulement anéantissent les économies sur les coûts qu'on croit avoir réalisées en sous-traitant, mais peuvent bloquer totalement l'activité lorsqu'un événement imprévu survient. Souhaitons que la Direction en tire les conséquences au moment des bilans sur la gestion de la crise.

Engage2025 et conséquences de la crise sanitaire

Les calendriers des engagements de déploiement des réseaux fibre et mobile pris pas les opérateurs auprès du régulateur ne pourront pas être tenus malgré les injonctions du Président de l'ARCEP en France. Des discussions sont d'ores et déjà ouvertes en ce qui concerne leur réorganisation et Stéphane Richard indique par ailleurs que cela pourrait prendre un an aux opérateurs pour retrouver le rythme de déploiement habituel.

Si les 4 grandes ambitions du nouveau plan pour 2025 peuvent, à ce stade et malgré les premières conséquences de la crise sanitaire actuelle, rester les orientations stratégiques du Groupe, il est probable que plusieurs inflexions, de nombreux décalages dans le temps, voire plusieurs ruptures s'imposent dès le second semestre. Cela impactera pêle-mêle l'organisation du travail des personnels (avec le possible maintien d'un télétravail massif), la politique de sous-traitance, les frais généraux, les orientations budgétaires, les défauts de paiements de clients entreprise... entre autres.

Les résultats du deuxième trimestre montreront également si Orange Bank qui a souffert de la fermeture des boutiques, sait rebondir et tirer parti des nouveaux usages « sans contact » pour recruter de nouveaux clients. Ils nous diront également si l'Afrique et le Moyen Orient, moteurs de la croissance du Groupe au T1, connaîtront, ou pas, les mêmes conséquences décalées dans le temps, de la crise sanitaire en Europe.

Pour autant, le secteur Télécom est résilient, et Orange fait partie des entreprises les plus robustes.

Stratégie relative aux infrastructures et le calendrier 5G

Les derniers résultats financiers des GAFAM, leur capitalisation boursière moins chahutée que beaucoup d'autres grandes entreprises multinationales, montrent qu'elles sont aujourd'hui les entreprises gagnantes de la crise sanitaire mondiale et interrogent la dépendance des nombreuses Economies à des fournisseurs de technologie et services non européens. Cela interroge légitimement la responsabilité des gouvernants, des régulateurs et des entreprises de télécoms et d'IT européennes et africaines sur la souveraineté numérique et de fait économique des nations.

A ce titre le sujet majeur des infrastructures, de leur propriété, de leur construction et de leur exploitation de bout en bout, qui est mis en exergue depuis ces dernières semaines, démontre de manière plus aigüe encore son enjeu stratégique.

Le projet Orange TowerCo sera nécessairement réinterrogé et de fait reporté à 2021.

De la même manière, le déploiement des réseaux 5G est suspendu dans plusieurs pays, plusieurs opérateurs demandent le report des enchères sur les fréquences... Alors que des opinions publiques s'interrogent sur le bienfondé de la 5G, que des personnels du Groupe rédigent une tribune « [Pourquoi stopper la 5G : partage d'une prise de conscience](#) », qu'Orange a démontré la capacité à tenir la charge avec les réseaux actuels, que le sujet des fournisseurs d'équipement (HUAWEI pour ne pas le nommer) reste entier... il sera très certainement nécessaire qu'Orange prévoit une prise de parole rapide, structurée et didactique sur sa stratégie 5G.

La période de crise sanitaire et économique actuelle peut également ouvrir des opportunités industrielles dans le secteur des télécoms. Les opérations au Royaume Uni ([Mariage géant au Royaume-Uni entre O2 et Virgin](#)) et en Suisse ([Salt et Sunrise s'unissent pour fibrer la Suisse](#)) du mois de mai sont peut-être les prémices de consolidations d'opérateurs ou d'infrastructures télécoms ? Gageons que la réduction (même minime) de la distribution du dividende au titre de l'exercice 2019 permet de donner au Groupe une marge de manœuvre supplémentaire au cas où !

Pour conclure

Sur un tout autre sujet, enfin, la CFE-CGC Orange tient à rappeler l'obligation faite par le code du travail de mettre à disposition des personnels de l'UES les Procès-verbaux des réunions du Comité Social et Economique central ; or Il semble qu'ils ne le soient toujours pas alors que nous en sommes, depuis la création de l'instance, à la dixième séance aujourd'hui.

Covid19 : suivi des mesures pour accompagner le déconfinement...

Questions de la CFE-CGC Orange

Sans autres nouveaux documents de la Direction pour décrire le suivi des mesures, les interventions et interrogations de vos élus ont été nombreuses concernant :

Le télétravail : l'accord sur le télétravail, dont la CFE-CGC a demandé une renégociation pour intégrer les spécificités liées aux situations de crise comme celle du Covid-19, l'accord, donc, prévoit que dans l'exercice du télétravail à domicile, l'entreprise verse un complément de rémunération forfaitaire annuel de 120€ pour un travail annuel à domicile inférieur ou égal à 96 jour et de 180€ pour un durée annuelle supérieure.

La CFE-CGC Orange a demandé à plusieurs reprises comment ce volet de l'accord serait appliqué dans le cadre de la crise sanitaire et quel complément de rémunération forfaitaire serait mis en œuvre en 2020 pour les salariés ayant exercé leur activité à domicile, durant de longs mois et parfois dans des conditions matérielles très difficiles.

Le secteur tertiaire : pour les sites qui disposent de laboratoire avec des équipements télécoms, quid de la procédure pour accéder à ces laboratoires. Est-elle la même partout, ou y-a-t-il une différence entre les sites en PCA et les autres ?

Concernant les « **drives** » : pourquoi attendre la réouverture d'un site pour les faire alors qu'aujourd'hui du personnel est sur site en permanence pour réceptionner les marchandises et en support des équipements qui sont restés en service. C'est assez mal vécu par les personnels en télétravail qui ne peuvent pas avoir accès à leurs effets personnels ou matériel laissés sur site.

Un questionnaire sur le **flex desk** enfin : tout le monde semble réclamer la disparition du flex, mais l'utilisation des bâtiments à 50% de leur capacité conduit de fait à la généralisation du flex space pour tous les personnels...

Le nettoyage des centraux...

La CFE-CGC Orange rappelle que les centraux sont des lieux de fort passage de techniciens Orange et d'entreprises sous-traitantes et donc des lieux à risques en termes de contamination.

- quelles entreprises interviennent dans nos centraux ; la fréquence des interventions a-t-elle été revue ; qui pilote ces interventions et leur contrôle au niveau d'Orange ?
- comment peut-on s'assurer que les consignes de sécurité soient respectées dans les centraux compte tenu que

les intervenant externes peuvent avoir jusqu'à 6 niveaux de sous traitance

- quel est l'engagement des ESAT dans le cadre des prestations fléchés pour les obligations de handicap, dans la mesure où ces personnels sont classés en personnes sensibles et qu'elles sont toujours confinées ?
- par ailleurs qui est en charge de piloter le nettoyage des centraux téléphoniques ?

... et des boutiques.

- Comment sont pilotés et réalisés les contrôles des interventions de nettoyage en boutique?
- quelle compétence et quel temps ont les Responsables de Boutiques pour faire les contrôles en situation de crise sanitaire...

Les retours terrains semblent montrer que l'organisation est hétérogène, tout comme le niveau d'exigence de ces contrôles. La participation du service GSSO les optimise grandement, mais les équipes GSSO sont-elles suffisamment dimensionnées partout pour assurer cette mission et quelle formation pour garantir que ce soit bien fait à hauteur de ce qui est attendu dans le cadre particulier du COVID ? ?

La prime « covid-19 »

La prime « Covid », un élargissement de la prime dite Macron ou prime exceptionnelle de pouvoir d'achat, devait faire partie de la Négociation Annuelle Obligatoire sur les salaires. Elle a en fait été intégrée aux négociations sur l'accompagnement des personnels de l'UES dans le cadre de la crise Covid-19... depuis l'échec de ces négociations silence radio... Dès lors nous nous interrogeons quant à l'annonce sur le terrain de la mise en paiement de cette prime sur la paie de juin.

Parmi les informations qui circulent aussi sur le terrain, il est fait mention de l'exclusion de certains services pourtant moteurs dans le PCA, notamment dans les UI. En effet, un des critères d'attribution serait la présence terrain et/ou sur site... qu'en est-il à date ? Même question d'ailleurs sur un éventuel taux de présence pris en compte dans le déclenchement de cette prime...

Les bénéficiaires seraient (sous certaines conditions) les services rentrant dans le PCA, mais à date, et malgré nos demandes dans cette instance, nous ne disposons toujours pas d'une liste des services l'intégrant.

► Voir les réponses sur [l'Essentiel Notes de séances](#)

Orientations d'Orange France

Note interne, dont on peut déplorer qu'avant sa présentation elle n'ait pas été actualisée des interrogations que la crise soulève pour la partie 2020, et que nous avons rappelées dans notre déclaration préalable.

« Dans un contexte 2019 particulier (intensité concurrentielle sur notre marché, série d'événements sociaux), nous avons su collectivement nous mobiliser et faire la démonstration en 2019 de la solidité d'Orange France :

- **solide performance financière** avec une progression de notre EBITDAaL pour la cinquième année consécutive, soutenue par la poursuite de notre stratégie "valeur" et par nos efforts de maîtrise des coûts et de transformation.
- **leadership réaffirmé dans tous les réseaux** :
 - Sur la Fibre, accélération du rythme de production avec 2,8 millions de prises produites par Orange sur la seule année 2019 pour atteindre un total de 12,3 millions de logements et locaux professionnels rendus raccordables à la Fibre Orange.
 - Sur le mobile, meilleur réseau mobile en métropole pour la 9ème fois selon l'ARCEP en 2019 est la première année où Orange est meilleur réseau mobile aussi aux Antilles-Guyane et à la Réunion.
- **décision d'être présents comme fournisseur d'accès sur l'ensemble des réseaux d'initiative publique**, même ceux où nous n'opérons pas le réseau. Fin 2019, Orange déjà en mesure de raccorder 4 millions de prises sur les réseaux d'initiative publique ou privée, ce qui permet au total d'atteindre un parc de 16,3 millions de prises raccordables en tant qu'opérateur commercial.
- **leadership de l'expérience client**, avec un NPS de 17,7, en hausse de 7,5 points sur la seule année 2019.
- **développement de l'opérateur multi-services** avec plus de 500 000 clients Orange Bank et des premiers résultats encourageants suite au lancement des offres Maison Protégée/Maison Connectée.
- Poursuite du travail sur le **développement et la reconnaissance des compétences** partout dans l'entreprise.

Engage2025 s'inscrit dans la continuité de la stratégie Essentiels2020, tout en marquant les inflexions et les ruptures nécessaires au vu des évolutions de l'époque. Il s'articule autour de quatre ambitions et d'un engagement :

Ambition #1 : « **Réinventer notre leadership sur les réseaux THD (Fibre, 4G, 5G)** » ; une présence sur tous les territoires qui implique d'être les premiers à raccorder les clients sur réseaux tiers. Et d'être le leader de l'expérience client sur la fibre et le Wifi sur les réseaux Orange ou tiers.

Ambition #2 : « **Accélérer la conquête de tous nos territoires de croissance** » : après le lancement de la banque en 2017 et de l'écosystème Maison en 2019, le multiservice constituera un relais de croissance solide pour les années à venir sur le marché Grand Public et sur le B2B.

Ambition #3 : « **Franchir un nouveau palier d'excellence pour tous nos clients** » avec un objectif de hausse du NPS sur tous les marchés Orange.

Ambition #4 : « **Bâtir ensemble l'opérateur de demain, ses métiers, ses compétences** » positionne les salariés au cœur de la nouvelle stratégie Engage 2025 en mettant l'accent sur les compétences, et en intégrant dans l'engagement salarié l'engagement sociétal.

Le plan Engage 2025 est celui de l'engagement à œuvrer durablement en faveur de l'égalité numérique et de la planète

- Une politique environnementale solide et ambitieuse : être neutre carbone à horizon 2040. Politique d'économie circulaire à chaque étape du cycle de vie des produits : écoconception, achats responsables, réemploi et recyclage des équipements...
- Un engagement pour l'égalité numérique auprès de toutes les populations : jeunes, seniors, les publics fragiles...

Conclusion :

Pour 2020, choix de poursuivre dans Engage2025 l'approche de la préservation de la valeur, de l'expérience client comme boussole, de l'investissement dans l'avenir avec un réseau capable de répondre aux exigences de la révolution numérique, et un travail de fond mené sur le développement des compétences.

« Nous assumons d'aller peut être à contre-courant du marché et de conforter notre volonté de bâtir sur le long-terme avec l'ensemble des femmes et des hommes d'Orange.

Cette stratégie est exigeante, et c'est pour continuer de pouvoir l'assumer que nous continuerons de nous transformer.

Notre vision de long-terme se retrouve également dans la définition de notre raison d'être, qui irrigue et dépasse ce plan. En affirmant que nous souhaitons être « l'acteur de confiance qui offre à chacune et chacun les clés d'un monde numérique responsable », nous marquons notre volonté de rester fidèle à nos fondamentaux historiques et d'assumer notre responsabilité, sur les plans sociétaux et environnementaux, dans l'ensemble de nos actions futures. »

Position de la CFE-CGC Orange

Si les 4 grandes ambitions stratégiques pour 2025 restent, à ce stade, d'actualité, plusieurs chantiers de diagnostic sont lancés par la Direction d'Orange France pour analyser les impacts et anticiper les conséquences de la crise sanitaire et de la crise économique qui va s'intensifier.

Si Orange est résilient, tous nos clients ne le sont pas autant. Il est dès lors probable que plusieurs inflexions dans l'exécution de la stratégie, ainsi que des décalages de calendriers sont à prévoir.

- Deux rendez-vous importants dans les prochaines semaines : le 10 juin les opérateurs en France restitueront le diagnostic de l'impact de la crise et les nouvelles échéances pour la finalisation des déploiements des réseaux mobiles (*Newdeal*)
- et durant l'été sera communiquée la nouvelle feuille de route construite avec les acteurs de la filière, des déploiements Fibre.

Enfin, sur le moyen terme, si les évolutions des comportements des consommateurs seront à scruter, l'organisation du travail sera sans doute également transformée dans de nombreuses activités.

La CFE-CGC Orange continuera de porter son action sur les conditions de travail au sein de l'UES et des filiales en France et de dénoncer la cascade de sous-traitance qui a montré ses limites dans les derniers mois.

► Voir aussi [Essentiel Orientations Orange France](#)

Orientations du domaine Intervention

Contenu datant du mois de mars, toujours valable pour la synthèse des actions 2019, quant à 2020, les objectifs semblent maintenus...

« **Les réseaux et l'intervention, au cœur de la stratégie d'Orange France, contribuent à sa stratégie en termes :**

- **de différenciation** (qualité des réseaux et capacité d'Orange à les déployer massivement)... Et fin 2019, la Direction Technique et du Système Information (DTSI) a décidé de créer un **domaine spécifique pour le processus Génie Civil**, les processus, outils et méthodes concernés allant de la détection des opérations nécessaires à la production, la maintenance curative ou préventive du Génie Civil (chambres, conduites, poteaux...), au choix des opérations à réaliser (plan poteaux, projets de réhabilitation...) et à leur mise en œuvre.
- **et de diversification** (du catalogue d'offres notamment),
- tout en **simplifiant** les outils et en **développant** les compétences.

Le domaine de l'intervention a participé à la réussite des enjeux opérationnels d'Orange :

- sur le cœur de métier réseau, 2019 marquée par une activité de production des réseaux très soutenue, tirée par les déploiements des réseaux Fibre, un renforcement des programmes de maintenance et le maintien des capacités sur le réseau structurant ;
- volumes d'intervention pour les clients en baisse, globalement, malgré une hausse significative des raccordements à la fibre, une baisse de l'activité cuivre et un taux de signalisation contenu sur l'ensemble des marchés ;
- poursuite des actions afin d'améliorer la qualité d'exécution, les parcours métiers et parcours clients : travaux sur la qualité d'exécution des techniciens, en amont des interventions, et pendant et après ; simplification des outils et des solutions ; évolution du modèle de pilotage au sein des départements PCA (Pilotage et Conduite d'Activité), création des cellules expertises clients (CEC), et renforcement des pôles d'appuis...

L'adaptation des ressources en fonction des priorités de l'intervention s'est poursuivie :

- 2019 marquée par un fort niveau de recrutements externes, 609 nouveaux salariés ont ainsi été recrutés dans toutes les Unités d'Intervention.
L'accent essentiellement mis sur deux domaines : boucle locale, hors production réseaux et domaine production réseaux
- 779 alternants dans les UI, principalement des techniciens (50%), des chargés d'affaires (13%), des pilotes (13%), des gestionnaires (13%) et également d'autres métiers tels des contrôleurs qualité sécurité environnement et des conseillers RH.
- 370 personnes recrutées en interne en provenance d'autres unités opérationnelles en grande partie du domaine commercial, majoritairement des Agences Distribution

Les priorités 2020 accompagnent la stratégie d'Orange France d'être l'opérateur n°1 d'infrastructures très haut débit et d'offrir à tous ses clients le meilleur des services et des contenus du marché.

- développer l'expertise ;
- optimiser les travaux de maintenance curative et préventive des réseaux et améliorer le partage proactif d'informations ;
- poursuivre l'adaptation des supports des back office de DPBL (détection protection boucle locale), des pôles et réseau d'appuis ;
- poursuivre les actions pour la maîtrise de la qualité et des coûts des prestations sous-traitants ;
- poursuivre les actions de simplification des parcours au service des salariés et des clients...

Position de la CFE-CGC Orange

La CFE-CGC Orange souhaite tempérer le bilan 2019 en rappelant deux éléments largement exprimés l'année dernière :

Tout d'abord, si la place du « réseau et de l'intervention au cœur de la stratégie d'Orange » semble être une réalité sur le FTTH, on est loin du compte sur le réseau cuivre : l'injonction de l'ARCEP en octobre 2018 et le « Crash programme Boucle Locale » de début 2019 en sont l'illustration.

D'autre part, sans contester la réalité des aléas climatiques la CFE-CGC Orange regrette que l'argument soit utilisé pour justifier des résultats en demi-teinte et dédouaner la responsabilité de la Direction. Nous rappelons que moins un réseau est maintenu plus il est fragile et plus les impacts d'aléas climatiques sont graves. Les stratégies passées, en termes de maintenance préventive, sont donc autant responsables des situations de crise que le climat.

La CFE-CGC Orange tient également à saluer l'engagement de l'ensemble des personnels acteurs du Domaine de l'Intervention. Sur le terrain ou en exerçant leur activité en étant confiné à leur domicile, ils ont tous participé activement au plan maintien de l'activité d'Orange.

A ce titre, nous ne comprenons pas que certains services en UI semblent être exclus de la valorisation financière décidée par l'entreprise sous la forme de la prime dite Covid. Si cela s'avère, il s'agirait d'un mauvais signal qui leur serait adressé.

La CFE-CGC Orange souhaiterait disposer, dans un premier temps, d'un bilan du confinement qui réponde, entre autres, aux questions suivantes :

- Quel a été le volume d'activité hebdomadaire depuis le 17 mars : en production et en SAV ?
- Quelle est la part de la sous-traitance dans ces interventions ?
- Quel impact ces deux mois de confinement ont-ils eu sur le déploiement des réseaux ?
- ...

Enfin, la CFE-CGC Orange souhaite connaître, assez rapidement, les évolutions stratégiques et de calendrier que la crise sanitaire va générer sur les orientations 2020 : notamment, quel sera l'impact du COVID-19 sur les budgets de recrutements des Etablissement Secondaires, sachant que localement on parle de réduction des budgets de recrutements et d'arbitrage en septembre...

► Voir aussi [Essentiel Domaine Intervention](#)

Vos représentants

Vos élus :

Sylvain **BESSE** SCE/OGSB ; David **COUCHON** TGI/OLS ; Michel **DANA** SCE/OGSB ;
Laurent **DELAVIGNE** AENC ; Philippe **DROUET** SCO SE ; Fabien **ESNAULT** DTSI/DERS ; Adrien **GRACIANNETTE** AE OC ;
Jean-Louis **JOUVANCEAU** UI AFFAIRES ; Hubert **LEMARQUAND** DOC/DISAS ; Frédérique **LIMIDO**, FS&F ;
Franca **LOSTYS**, OFS ; Sylvie **NET WIN/OINIS** ; Bouchra **OUELHADJ** DGP/DD

Votre représentant syndical :

Maxence **D'EPRÉMESNIL** TGI/OLR

Vos représentants dans les commissions

Economique	David COUCHON TGI Président ; Hélène MARCY TGI
Emploi, formation, égalité pro.	Véronique GARNIER TGI ; Noël FAYEAUX DO GSE ; Brahim HAMADI WIN
Handicap	Abdelkrim DAOUADJI DO GSO
Marchés	Sylvie NET WIN
Entreprises	Christophe MOINIER DO GSO ; Daniel DEMONCHY SCE
Orange France	Raphael MATHON DEF/DRCE ; Adrien GRACIANETTE DO GSO
Innovation	Ghislaine DE SALINS TGI
Information, aide au logement	Sylvia PETRIZ DEF/DRCE
CPRPPST	René SOUILLAT OFS ; Bernard GUIBERT DTSI ; Jean-Louis CASTELLI DOGSE ; Laurence DULON FS&F
CSSCTC	Laurent DELAVIGNE DO GO ; Pierre GOJAT SCE

Les dossiers présentés lors de cette séance sont disponibles sur [Alfresco](#), CSEC 2020 – mai 2 2020

Ils y sont à la disposition des seuls adhérents et militants. **À ne pas diffuser.**