



SOMMAIRE

Evolution des modes de fonctionnement de l'intervention.....	1
Bilan de mise en oeuvre du projet d'évolution de la Part Variable Commerciale.....	2
Evolution de l'organisation des activités cloud.....	2
Activités Sociales culturelles (ASC).....	3

EVOLUTION DES MODES DE FONCTIONNEMENT DE L'INTERVENTION

✓ Pour mémoire

La commission Orange France juge le projet important pour l'avenir du domaine de l'intervention. Il vise la modernisation du système d'information, l'amélioration de l'ergonomie des outils et une meilleure maîtrise des plans de charge. Cependant, il présente des risques opérationnels et sociaux significatifs, liés notamment au grand nombre de salariés concernés, à la durée du déploiement, à la coexistence entre anciens et nouveaux systèmes, ainsi qu'à la sensibilité de sujets comme la géolocalisation et les données de travail.

La Commission Orange France a alerté la Direction sur : les risques de surcharge de travail, de pression accrue via les indicateurs de suivi, et d'éventuelle dégradation du lien social si les outils accentuent l'isolement des techniciens.

Les points de vigilance prioritaires doivent inclure l'accompagnement des équipes face au changement pour prévenir le stress, la perte de sens, le sentiment de surveillance et d'isolement ; la protection des données avec un encadrement strict de la géolocalisation, des garanties d'usage non disciplinaire et une sécurité renforcée du cloud européen.

Par ailleurs, le projet doit intégrer les spécificités territoriales telles que les adaptations aux DROM, zones blanches et environnements contraints (milieu carcéral). Enfin, la relation client doit être préservée par une cohérence entre les engagements notifiés et les capacités opérationnelles réelles, même en contexte de sous-traitance ou de tension.

La Commission santé sécurité Condition de travail Central (CSSCTC) a formulé les demandes suivantes au regard des impacts et points de vigilance identifiés : l'actualisation régulière des document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) genrés, une présentation du projet et de ses phases aux CSSCT concernée afin qu'elles assurent la protection de la santé et de la sécurité des salariés ainsi que l'amélioration de

leurs conditions de travail, une information sur l'avancement aux comités social économique (CSEE) impactés, et une présentation des points d'étape ainsi qu'un bilan complet au CSEC après la mise en œuvre.

Analyse de la CFE-CGC

Les élus CFE CGC Orange déplorent une nouvelle fois qu'à ce jour ils n'aient pas eu en leur possession l'ensemble des informations indispensables pour rendre un avis éclairé sur le projet d'évolution des modes de fonctionnement de l'intervention et ce malgré de nouvelles [interrogations soumises](#) en séance. Cela est confirmé par le rapport présenté par le cabinet Sextant. Pour ces raisons la CFE-CGC Orange, a été à ce jour dans l'impossibilité de rendre un avis.

Vote des élus

Une assignation a été délivrée le 16 février par voie d'huissier auprès de la Direction. Ainsi, l'ensemble des élus du comité social économique central (CSEC) entendent confirmer le mandat pour ester en justice donné au Secrétaire du CSEC.

Par ailleurs, le secrétaire du CSEC a été mandaté pour agir au nom et pour le compte du CSEC aux fins de voir ordonner à Orange de remettre au CSEC les informations et documents nécessaires pour rendre un avis éclairé dans le cadre de la procédure de consultation sur le projet d'évolution des modes de fonctionnement de l'intervention.

L'audition au tribunal aura lieu le 13 mai.

Bilan de mise en oeuvre du projet d'évolution de la Part Variable Commerciale

✓ Point d'étape

L'évolution de la Part Variable Commerciale (PVC) mise en œuvre au 1er janvier 2025 dans les Agences de Distribution (AD) et les Unités Service Client (USC) avait pour but de soutenir la croissance des ventes dans un contexte de forte concurrence tout en maintenant un haut niveau de satisfaction des clients. Cette évolution concernait environ 3 500 salariés (conseillers, managers N+1 et N+2) et s'appuyait sur trois composantes : la Vale Individuelle Pérenne (VIP), les Offres Prioritaires Collectives (OPC) et la Satisfaction Accompagnement Multicanalité (SAM).

Concernant les agences distributions (AD), la transformation de la PVC a rééquilibré la PVC en augmentant fortement le poids des OPC, passées de 20 % à 40 %, et en réduisant la part SAM de 50 % à 30 %, la VIP restant à 30 %.

Pour les USC, la structure de poids a été conservée, avec un maintien des SAM à 50 %. Parallèlement, le dispositif SAM a été simplifié, avec un nombre d'indicateurs réduit et un recentrage sur la satisfaction clients et les gestes métiers clés. Un plan de communication a été déployé entre octobre 2024 et mars 2025 afin de faciliter l'appropriation du nouveau modèle. En parallèle, les équipes de prévention ont suivi les impacts en matière de santé, sécurité et conditions de travail, en lien avec les préconisations du groupe pluridisciplinaire de prévention.

Sur le plan des résultats, l'évolution de la PVC est intervenue dans un contexte de baisse de fréquentation des boutiques et du service client, alors que les ventes sur les priorités commerciales sont restées orientées à la hausse, traduisant ainsi une bonne dynamique commerciale. Les conseillers voient en moyenne leur PVC progresser, portée à la fois par une meilleure rémunération des offres prioritaires et par la hausse des ventes, ce qui améliore sensiblement leur part variable. Cependant, les managers bénéficient d'une évolution

beaucoup plus limitée de leur rémunération variable, parfois même en léger recul, malgré une meilleure valorisation de la composante OPC

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC Orange dénonce un dispositif de Part Variable Commerciale (PVC) devenu trop complexe, opaque et injuste pour les conseillers des boutiques et Unité service clients, pourtant premiers acteurs de la relation client et de la performance d'Orange.

Derrière les moyennes flatteuses affichées par la direction, le terrain remonte des écarts forts entre secteurs, des baisses ressenties malgré les efforts, une part collective pénalisante pour les meilleurs, des objectifs jugés irréalistes et démobilisant.

Les collègues parlent d'un « labyrinthe » : personne ne sait réellement calculer le montant de sa part variable. La CFE-CGC Orange a dénoncé l'impossibilité de suivre ses gains en temps réel, les critères sont trop nombreux et trop techniques, ce qui fragilise la confiance et la motivation.

Le faible taux de réponse à la météo salariés, les inquiétudes exprimées en visite médicale et les ambiances parfois anxiogènes sont autant de signaux d'alerte sérieux sur le malaise et le risque de désengagement.

La CFE-CGC Orange exige une PVC lisible, équitable et pilotable par chacun, des objectifs réellement atteignables, des règles de calcul transparentes, ainsi que des réponses précises aux [questions posées en CSEC](#) sur la méthode, la part collective, les détopages de ventes, les risques psychosociaux et la situation des IRP.

EVOLUTION DE L'ORGANISATION DES ACTIVITES CLOUD

Le projet Unified Cloud Platform (UCP) vise à regrouper, dans une entité unique rattachée à OINIS, l'ensemble des activités et expertises cloud aujourd'hui réparties entre Orange Wholesale, Orange Business/SCE et Orange Innovation, soit 169 salariés en France.

L'objectif est de mutualiser les infrastructures et compétences cloud privé, de réduire la complexité (six usines de cloud actuelles), de renforcer la souveraineté et la sécurité, d'améliorer la compétitivité via un socle technique standardisé, très automatisé et orienté produit.

Le projet crée 17 postes (7 directions UCP, 4 product managers, 3 architectes cloud, 3 postes en transformation/RSE) et ne supprime pas d'emplois, les métiers restant seront globalement inchangés, même si 84 salariés

(SCE et Innovation) changent de rattachement hiérarchique et de périmètre social pour rejoindre le périmètre Wholesale.

Les conditions de travail (sites, régimes horaires, télétravail) seront maintenues, aucun regroupement géographique n'est prévu, mais la charge de travail de transition, la construction des nouveaux collectifs, la clarification des rôles et les déplacements de certains managers sont identifiés comme des points de vigilance dans l'étude d'impact sur les aspects humains et le travail (EIHT).

Un plan de conduite du changement est prévu via :

- Une communication structurée (notes, calls, FAQ, démo days), ateliers collectifs sur les rôles et modes de fonctionnement.

- Un accompagnement renforcé des managers, suivi spécifique des salariés en situation d'handicap/isolés, baromètres de perception et tableau de bord "change" pour ajuster les actions.

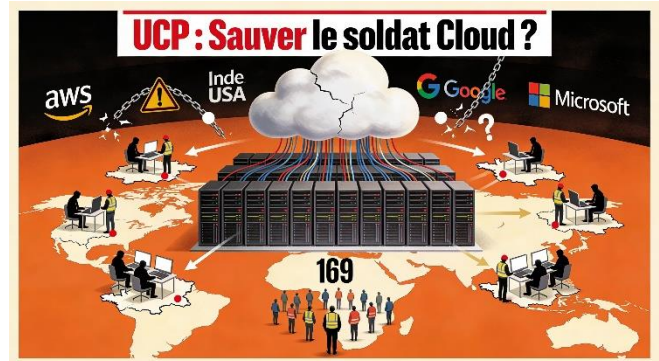
Sur le plan responsabilité social environnemental (RSE), le regroupement doit permettre de mutualiser et d'homogénéiser les démarches environnementales des trois entités (CARBON, OSCAR, éco-conception), d'introduire systématiquement FinOps et GreenOps dans la conception des Product Units et de contribuer aux objectifs de décarbonation du groupe, avec la création d'un poste dédié de responsable RSE environnemental UCP.

Analyse de la CFE-CGC

Pour la CFE-CGC Orange le projet Unified Cloud Platform (UCP) est une nouvelle tentative d'Orange de relancer le cloud après plus de 15 ans d'échecs commerciaux, de renoncements stratégiques et de pertes de talents au profit des hyperscalers, avec un projet présenté comme unifiant les infrastructures. Cependant ce projet reste très ambitieux au regard de moyens limités, puisqu'il ne mobilise que 169 salariés pour répondre à des besoins très différents (filiales opérateurs pour le cœur de réseau 5G, clients entreprise issus de Flexible Engine, plateformes d'INNOV).

Le projet n'apporte pas réellement de réponses convaincantes sur la convergence technique, la capacité à suivre la course à l'IA, ni la soutenabilité environnementale et financière des infrastructures nécessaires. Dans le même temps, ce projet repose sur un montage organisationnel en « mode alliance » entre plusieurs entités et périmètres sociaux, avec une part significative des compétences localisées hors UES, voire à l'international, ce qui complexifie la gestion RH, crée des inégalités de traitement, fragilise le collectif de travail et ouvre la voie à de l'offshoring déguisé derrière un discours de « réinternalisation » groupe, d'autant que les équipes sont éclatées sur 11 sites dont beaucoup avec moins de trois personnes, rendant illusoire la construction d'un véritable sentiment d'appartenance et d'une gouvernance lisible.

Enfin, le dossier ne fournit ni business plan à cinq ans, ni analyse « Make or Buy », ni visibilité sur la manière dont les prestations seront valorisées auprès des « clients » internes, se contentant d'annoncer une baisse de 20% des coûts sans base



de calcul transparente, ce qui interroge sur la viabilité du modèle économique et sur les risques que font peser ces choix sur l'emploi, les compétences critiques et les conditions de travail.

Face à ces zones d'ombre, la CFE-CGC Orange alerte sur le danger de transformer UCP en énième expérimentation cloud sans avenir et revendique un véritable projet industriel, assumé et financé, avec des CAPEX à la hauteur des enjeux, une transparence économique totale, des garanties claires contre l'offshoring et des engagements fermes sur la trajectoire d'effectifs, de métiers et de compétences pour les salariés concernés.

Retrouvez l'intégralité de l'intervention : [ICI](#)

Vote des élus

Les élus du comité social économique central ont voté le mandatement la commission santé sécurité condition travail central (CSSCTC) afin qu'elle travaille sur le projet d'évolution de l'organisation des activités cloud : regroupement des activités cloud Innovation et SCE au sein de OINIS.

La direction a par ailleurs refusé le mandatement de la Commissions Innovation afin qu'elle travaille sur le projet d'évolution de l'organisation des activités cloud : regroupement des activités cloud Innovation et SCE au sein de OINIS. Leur mission étant d'éclairer les élus du CSEC dans le cadre du rendu d'avis

ACTIVITES SOCIALES CULTURELLES (ASC)

Lors de la séance plénière du **18 février 2026**, les élus du comité social économique central (CSEC) ont approuvé l'ajout de plusieurs dispositions renforçant le rôle et les pouvoirs de la **commission activité social culturel (ASC)**.

Principales évolutions du règlement intérieur :

- **Rôle d'arbitrage :**
La Commission ASC devient l'**instance d'arbitrage en premier et dernier recours** pour tous les litiges

liés aux prestations sociales et culturelles gérées par le CSEC.

- **Sanctions pour falsification de documents :**
Toute **production de documents falsifiés** visant à obtenir indûment une prestation entraîne l'**exclusion du droit à la prestation** concernée pour une durée maximale de **18 mois**, sur décision motivée de la Commission ASC.

La Commission peut mandater le **bureau du CSEC** pour réclamer le **remboursement** des avantages indûment perçus.

- **Cas particulier de la validation du quotient familial (QF) :**

En cas de falsification de documents justificatifs (avis d'imposition, pièces complémentaires, etc.), le compte de l'ouvrant droit sera automatiquement **validé en tranche 14**. La Commission ASC sera informée régulièrement de ces situations.

- **Comportements perturbateurs lors des séjours vacances enfants :**

Si un **prestataire** signale des **incidents graves** imputables à un ayant droit ou à son responsable légal, la Commission ASC peut décider d'une **exclusion temporaire** (ouvrant droit et ayant droit) des prestations vacances enfants, pour une durée maximale de **18 mois**.

VOS REPRESENTANTS CFE-CGC ORANGE :	Élus CSE Central :							
	Gaëtan	Absalon	DO Antilles Guyane	(Tel : 596696854626)	Leila	Belayachi	DO Grand-Nord Est	(Tel : 0784223987)
	Sylvain	Besse	SCE	(Tel : 0608819546)	Abdelkrim	Daouadji	DO Grand Sud Ouest	(Tel : 0674426441)
	Michel	Dana	SCE	(Tel : 0682653067)	Laurent	Delavigne	DO Grand Ouest	(Tel : 0687609337)
	Fabien	Esnault	DTSI	(Tel : 0607080400)	Pierre-Emmanuel	Deschaumes	DTSI	(Tel : 0645632236)
	Valerie	Giraud	INNOVATION	(Tel : 0608359941)	Philippe	Drouet	DO Grand Sud Est	(Tel : 0677175078)
	Laurence	Le Bott	DO Grand Ouest	(Tel : 0678780503)	Laurence	Dulon	Fonctions Corporate	(Tel : 0686174225)
	Anne	Lefrans	Orange France Siège	(Tel : 0607950009)	Raphael	Erudel	DO Reunion Mayotte	(Tel : 262692298366)
					Mireille	Garcia	Orange Wholesale	(Tel : 0608750794)
					Laurent	Martin	DO Ile de France	(Tel : 0673893932)



**CHOISISSEZ
CEUX
QUI
AGISSENT !**

Retrouvez ce compte-rendu et
les publications de votre établissement :
[url page web de l'établissement]

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

