



## SOMMAIRE

|   |   |
|---|---|
| Déclaration préalable .....   | 1 |
| Politique Innovation : bilan 2024 et orientations 2025.....                         | 2 |
| Information sur les orientations du domaine de la Relation Client Grand Public..... | 2 |
| Information sur les orientations de la Direction Entreprise.....                    | 3 |
| Présentation des informations en matière de durabilité .....                        | 4 |

## DECLARATION PREALABLE

Retrouvez la déclaration préalable  [ici](#) Dans le cadre du Comité Social et Économique Central, la CFE-CGC Orange a interpellé la Direction sur les sujets suivants :

- ◆ **Le point sur la réorganisation du CSEC**, retiré à la demande conjointe de la CFDT et de la CGT, aurait pourtant permis de rassurer les 24 salariés du CSEC quant à la pérennité de leur emploi et leurs perspectives d'activité.
- ◆ **Concernant la mise en place de l'accord GEPP/TPS** signé par la Direction, la CFE-CGC Orange s'inquiète pour les personnels disposant d'heures de récupération, de droits sur le CET ou de congés, qui pourraient cesser leur activité dès mai 2025. Deux questions majeures se posent : le retard pris par les RH et la gestion de l'activité de ces salariés.
- ◆ **Temps de prise de parole des représentants CFE-CGC au CSEC** : La CFE-CGC Orange a rappelé à la Direction que toute entrave à l'expression de ses représentants serait considérée comme une infraction et traitée comme telle.
- ◆ **Nouvelle Politique Voyage** : La CFE-CGC Orange va demander par écrit à la Direction que cette modification qui impacte les conditions de travail des salariés soit traitée par un point information / consultation.
- ◆ **Départ de Mr Fallacher** : la CFE-CGC Orange s'interroge sur le départ de ce dirigeant reconnu pour sa fibre sociale, ainsi que sur la capacité de M. Henique à porter le projet majeur de réorganisation d'Orange France, n'ayant pas d'expérience préalable sur un tel projet.
- ◆ **Innovation** : La CFE-CGC Orange demande à la Direction des précisions sur le ratio brevets déposés/coûts/revenus sur les trois dernières années (question déjà posée l'an dernier), ainsi que sur l'innovation dans le domaine satellitaire, essentielle à l'autonomie géostratégique
- ◆ **Sécurité Boutique** : La CFE-CGC Orange a bien entendu la remarque de la Direction sur le contenu d'informations jugées sensibles dans les tracts OS. Nous nous interrogeons sur le suivi des salariés ayant subi ces violences (suivi psychologique, remontées terrain, information et assistance juridique sur le dossier judiciaire, plan d'amélioration de la sécurité)

## POLITIQUE INNOVATION : BILAN 2024 ET ORIENTATIONS 2025

En France, les effectifs ont diminué de 3,9 % en 2024, poursuivant une tendance à la baisse qui suscite des craintes de plans sociaux. À l'international, les effectifs augmentent, notamment en Tunisie et en Inde. Il est recommandé de stabiliser les effectifs dans les métiers prioritaires et d'impliquer davantage les équipes dans la gouvernance de l'innovation.

Le budget 2024 reste stable à 612 M€, mais une baisse de 6,9 % est prévue pour 2025, à 570 M€. Il est nécessaire de respecter l'engagement Nova+ et de clarifier les indicateurs de performance.

La recherche, à laquelle moins de 14,5 % du budget innovation est allouée, est jugée peu ambitieuse. Il est recommandé de la valoriser comme investissement stratégique et d'améliorer les processus de financement.

L'Intelligence Artificielle (IA) générative représente une rupture technologique majeure, mais les moyens alloués sont insuffisants. Il est recommandé de former tous les salariés à l'IA et d'accentuer la recherche amont.

La transformation vers le platforming vise à améliorer l'efficacité et la mutualisation des ressources. Cependant, des préoccupations subsistent concernant la gouvernance et l'impact social de ces changements.

Les Value Streams (initiatives collaboratives qui répondent à trois critères : rupture technologique ou de modèle économique, impact significatif sur le chiffre d'affaires du Groupe, et potentiel de déploiement international) doivent aussi favoriser des architectures de bout-en-bout et une approche marketing unifiée entre les BU alors que ces derniers ont été mis en place il y a 18 mois. [L'Innovation \(n'est pas là\)](#). Elles représentent 5% des dépenses d'innovation en 2024, avec une augmentation prévue à 11,1% en 2025. Une nouvelle

gouvernance des produits est en cours d'étude, suscitant des inquiétudes parmi les salariés.

### Analyse de la CFE-CGC

Lors de cette séance, la CFE-CGC Orange a exprimé des préoccupations majeures concernant la politique d'innovation d'Orange, notant une baisse de 30% des budgets et des effectifs depuis 2019. Les élus ont souligné l'absence d'innovation significative et en rupture, contrairement à d'autres secteurs. Ils s'interrogent sur la stratégie d'Orange, qui semble se recentrer sur son cœur de métier sans perspectives de croissance, ainsi que sur la place et l'avenir de l'innovation au sein du groupe.

Les résultats financiers du premier trimestre 2025 montrent une tendance générale à la baisse, renforçant l'idée que, dans un secteur arrivé à maturité comme l'est Orange, l'innovation et les leviers de croissance sont essentiels pour l'avenir du groupe. D'autre part, les résultats de la récente enquête CNPS ont mis en lumière un malaise au sein des équipes d'innovation, corroboré par les rapports récents des médecins du travail. L'innovation va donc mal, ce qui inquiète la CFE-CGC Orange.

Concernant le positionnement de l'IA, la CFE-CGC a questionné sur l'ambition recherchée ainsi que sur la valeur ajoutée et concurrentielle d'Orange.

La CFE-CGC Orange a appelé à un bilan quantitatif des Value Streams.

Enfin, la CFE-CGC Orange a noté la volonté nouvelle par M Zerbib de relancer la recherche chez Orange. Reviendrait-on à la période pré-Nova+, [Réorganisation IT-S : entrave ou co-construction ?](#), soit 15 ans en arrière ? Tout ça pour ça ?

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

## INFORMATION SUR LES ORIENTATIONS DU DOMAINE DE LA RELATION CLIENT GRAND PUBLIC

Les orientations de la Relation Client Grand Public d'Orange présentent un contexte de marché difficile, marqué par un ralentissement de la croissance et une forte concurrence. En 2025, Orange ambitionne de générer une croissance de **290 M€** de chiffre d'affaires, principalement grâce à son core business et à l'équipement. La croissance du core business est prévue à **+125 M€**, tandis que le chiffre d'affaires équipement devrait atteindre **+110 M€**.

Pour maintenir l'excellence client, Orange vise un score NPS (Net Promoter Score) de **40** d'ici la fin de 2025, avec des initiatives pour améliorer la satisfaction client. En 2024, le NPS Grand Public a atteint **31**, et Orange a été élu "Service Client de l'Année" dans sa catégorie. La feuille de route pour l'expérience client inclut des améliorations dans le déploiement des réseaux très haut débit et une gestion proactive des pannes.



Orange s'engage également à réduire son empreinte carbone et à favoriser l'accès au numérique pour tous. En 2024,

**L'Essentiel du CSE Central - Séance des 13-14-15 mai 2024 - 2**

l'entreprise a enregistré une baisse de **5,3%** de ses émissions de gaz à effet de serre. Pour 2025, un budget de **275 kt CO2e** est prévu pour maîtriser ces émissions.

Concernant la relation client, les attentes des consommateurs évoluent vers une expérience omnicanale fluide, avec une forte demande pour des interactions personnalisées. En 2024, les canaux de relation client ont enregistré plus de **187 millions d'interactions**, avec une hausse des interactions autonomes sur les plateformes digitales.

Les priorités pour 2025 incluent l'amélioration de la satisfaction client, le développement de l'IA pour optimiser le service, et la transformation du modèle de distribution avec une modernisation des boutiques. Orange prévoit également de renforcer la formation de ses employés pour améliorer la qualité du service.

Enfin, l'entreprise continue de promouvoir l'alternance et l'insertion professionnelle des jeunes, avec un objectif d'insertion professionnelle de **5%** pour 2025, tout en soutenant une culture de transmission des savoirs au sein de ses équipes.

### Analyse de la CFE-CGC

Les élus CFE-CGC Orange expriment leur préoccupation face à l'absence de données significatives pour évaluer les complexités du marché Grand Public et les bénéfices du programme "**Bonne Nouvelle**" prévu pour 2024, ce dispositif a pour objectif de renforcer la relation d'Orange avec ses clients et de répondre à leur besoin de reconnaissance. Orange veut

les conforter dans leur choix d'opérateur en leur redonnant régulièrement des preuves concrètes comme des avantages exclusifs, remises, privilèges, surprises, sans contrepartie et communiquées régulièrement (SMS, mail, push...). Elles peuvent aussi servir d'argument à un conseiller Orange.)

Ils soulignent que les récentes orientations stratégiques d'Orange se concentrent principalement sur la croissance et la réduction des coûts, négligeant les aspects sociaux, ce qui pourrait entraîner des risques pour les salariés, tels que l'insécurité et la démotivation.

Les élus CFE-CGC Orange demandent un plan de suivi et d'évaluation avec des indicateurs clairs pour mesurer la réussite des objectifs de croissance, de satisfaction client et d'impact RSE. La CFE -CGC orange insiste sur la nécessité d'allouer un budget spécifique à chaque initiative, y compris pour la formation et le recrutement, afin de soutenir les nouvelles expériences en boutique et en service client.

Un plan de communication interne est également jugé essentiel pour informer les salariés des changements et des attentes. De plus, des programmes de formation adaptés aux nouvelles technologies doivent être mis en place, accompagnés d'un soutien continu pour faciliter l'adaptation des employés. L'implication des personnes dans le processus de transformation est cruciale pour renforcer l'innovation et l'efficacité au sein de l'entreprise.

Retrouvez l'intégralité de l'intervention [ici](#)

## INFORMATION SUR LES ORIENTATIONS DE LA DIRECTION ENTREPRISE

En 2024, le marché B2B a été marqué par une intensification de la concurrence, mais Orange a réussi à maintenir une certaine résilience dans son core-business, avec une légère contraction des revenus et une maîtrise des parcs clients. L'expérience client s'est améliorée, avec un NPS atteignant +12 sur le marché ProPME et +19 sur le marché Entreprises, grâce à des efforts significatifs dans la production et le service après-vente.

Pour 2025, Orange vise à capitaliser sur cette dynamique positive en maintenant la stabilité des revenus telco et en développant des relais de croissance comme la cybersécurité et la cloud téléphonie. L'objectif est de recruter 100 000 nouveaux clients SIREN tout en défendant les parts de marché sur le broadband et le mobile. La Direction prévoit également d'améliorer l'expérience des salariés et l'efficacité collective, en intégrant des outils numériques et en développant les compétences des équipes.

Les actions de ressources humaines en 2024 ont inclus l'accueil de 293 nouveaux salariés, avec un accent sur la féminisation des recrutements. Des initiatives ont été mises en place pour améliorer l'expérience des personnels, notamment à travers des formations et des programmes de développement des compétences. La satisfaction des personnels a été mesurée, et des groupes de travail ont été

constitués pour traiter les problématiques de surcharge de travail.

En matière de responsabilité sociétale des entreprises (RSE), Orange a continué à progresser, avec une augmentation des initiatives de reprise et de reconditionnement des mobiles. La sensibilisation à l'éco-conception et à l'accessibilité a également été renforcée.



Pour 2025, les priorités incluent le développement de la position d'Orange comme opérateur leader, l'accélération de **L'Essentiel du CSE Central - Séance des 13-14-15 mai 2024 - 3**

la croissance sur les services numériques, et l'amélioration de l'expérience client. Des efforts seront déployés pour optimiser les processus internes et renforcer la digitalisation, tout en continuant à écouter et à répondre aux attentes des personnels.

### Vote des élus

Les élus du Comité Social Economique Central mandatent la Commission Entreprise sur les orientations DEF afin de préparer les travaux du CSEC. Elle devra établir :

- ◆ Un bilan de l'organisation actuelle, avec les forces et faiblesses de DEF (offres, organisation, processus, moyens, relais de croissance, efficacité opérationnelle),
- ◆ Le positionnement de DEF par rapport à la concurrence en connaissance du marché (offres, organisation, processus, relais de croissance)
- ◆ Une ou plusieurs pistes d'amélioration (offres, organisation, processus, moyens, relais de croissance, stratégie)

## Analyse de la CFE-CGC

Lors du CSEC du 15 mai 2025, la délégation CFE-CGC Orange a exprimé des réserves sur les orientations stratégiques de la Direction Entreprises France (DEF) pour 2025. La CFE-CGC Orange constate que la Direction privilégie la performance financière, souvent au détriment des conditions de travail et de la cohésion sociale.

Elle demande :

- ◆ Une transparence sur les impacts sociaux de la réorganisation ;
- ◆ Des engagements contre les départs contraints et pour la sécurisation des parcours ;
- ◆ Un renforcement des moyens d'accompagnement et de formation ;
- ◆ Une amélioration des outils numériques et une régulation de la charge de travail ;
- ◆ Une politique RH favorisant stabilité et reconnaissance.

Par ailleurs la CFE-CGC Orange a mis en lumière des préoccupations majeures concernant la Direction Entreprise Antilles-Guyane (DEAG) et les Départements et Régions d'Outre-Mer (DROM) dans le cadre des orientations DEF 2025. La CFE-CGC Orange déplore une approche centrée sur l'autosatisfaction et des résultats globaux, ignorant les problématiques locales. Les tensions croissantes dans les équipes, la perte de confiance envers le management et l'absence de stratégie spécifique pour les DROM sont soulignées.

La baisse du core-business, malgré la compétence des équipes, nécessite une stratégie claire et un

accompagnement adapté. Les directeurs successifs manquent de vision locale, se limitant à une gestion des affaires courantes. Le document déplore également l'absence de réflexion sur les spécificités économiques et sociales des territoires, ainsi que le manque d'implication des équipes dans les projets.

Les questions soulevées incluent :

- ◆ La vision de l'entreprise pour le marché entreprises et pro/PME dans les DROM ;
- ◆ L'existence d'une stratégie adaptée pour ces territoires dans le cadre du modèle de vente DEF ;
- ◆ Les garanties sur l'association des équipes et la préservation des conditions de travail ;
- ◆ La vision des effectifs DEAG et DERM sur 5 ans ;
- ◆ Les solutions pour les dysfonctionnements dans la gestion des commandes ;
- ◆ La stratégie de recrutement pour le futur directeur.
- ◆ Enfin, le document déplore le refus d'appliquer le processus « Delivery » aux Antilles-Guyane, malgré les échecs du projet 807, et appelle à une prise en compte des spécificités locales pour bâtir une stratégie durable. L'absence de feuille de route des derniers directeurs est également pointée.

La CFE-CGC Orange veillera au respect des droits et du bien-être des salariés.

Retrouvez l'intégralité des interventions : [ici](#) et [ici](#)

## PRESENTATION DES INFORMATIONS EN MATIERE DE DURABILITE

Le rapport sur l'état de durabilité d'Orange pour 2024 présenté pour la première fois en Comité Social Economique Central reflète les résultats et les orientations stratégiques en matière de responsabilité sociale et environnementale (RSE). La

gouvernance RSE est assurée par plusieurs comités, dont le Comité de Gouvernance RSE, qui définit les politiques et plans d'action liés aux enjeux de développement durable. La raison d'être d'Orange est de devenir un opérateur de confiance, afin de favoriser un monde numérique responsable.

L'Essentiel du CSE Central - Séance des 13-14-15 mai 2024 - 4

La mise en œuvre de la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) est considérée comme un levier de transformation pour améliorer la performance durable du groupe. Ce rapport permet de rendre compte des actions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) et est soumis à l'examen des parties prenantes externes. Les enjeux matériels ont été identifiés en collaboration avec ces parties prenantes, permettant de définir des impacts, risques et opportunités (IRO) à traiter.

Les résultats de 2024 montrent une réduction de la consommation d'énergie de 4% par rapport à l'année précédente, avec une augmentation de 48% de l'utilisation d'énergies renouvelables. Orange a également réussi à diminuer ses émissions de gaz à effet de serre, avec un objectif de net zéro carbone d'ici 2040.

Des initiatives telles que le programme de séquestration du carbone et la promotion de l'économie circulaire ont été mises en avant, avec plus d'1,5 million de téléphones mobiles récupérés et 240 000 mobiles reconditionnés vendus en 2024.

Sur le plan social, Orange a recruté 6 000 collaborateurs en CDI, en mettant l'accent sur la diversité et l'inclusion. Le programme "Voice Up" a révélé que 79% des employés sont fiers de travailler chez Orange. Des efforts continus sont déployés pour améliorer la santé et la sécurité au travail, avec 59% du personnel couvert par un système de gestion de la santé et de la sécurité.

En matière de protection des données et de cybersécurité, Orange se positionne comme un leader européen, avec un chiffre d'affaires de 1,2 milliard d'euros en 2024. L'entreprise s'engage à renforcer la transparence de ses offres et à

promouvoir des pratiques responsables dans sa chaîne d'approvisionnement.

Enfin, Orange vise à améliorer l'inclusion numérique, avec des initiatives pour connecter les populations non couvertes et offrir des services adaptés aux personnes en situation de handicap. Le rapport souligne l'importance de l'engagement d'Orange envers le développement durable et la création de valeur pour ses parties prenantes.

## Analyse de la CFE-CGC fin T1 2025

Dans le cadre de la politique CSRD de l'entreprise présentée le 15 mai 2025 en Comité Social Economique Central, l'accent est principalement mis sur les aspects environnementaux et économiques. Cependant le volet social est négligé.

Les initiatives pour améliorer les conditions de travail des salariés, développer et reconnaître leurs compétences sont insuffisantes, ce qui affecte la qualité de vie au travail, l'engagement et par conséquent, la performance économique.

Par ailleurs, bien que la protection des données personnelles soit essentielle pour les clients, l'entreprise se limite à des actions minimales en matière de communication et de valorisation de ses engagements.

Orange pourrait cependant davantage valoriser et communiquer auprès de ses clients sur d'autres initiatives sociales et sociétales comme la promotion d'offres éco-responsables, la sensibilisation à des pratiques durables, et l'engagement envers des populations en situation de précarité ou de handicap, ainsi que des partenariats avec des ONG.

**VOS  
REPRESENTANTS  
CFE-CGC ORANGE :**

Élus CSE Central :

|                  |                     |                      |
|------------------|---------------------|----------------------|
| Gaetan Absalon   | DO Antilles Guyane  | (Tel : 596696854626) |
| Sylvain Besse    | SCE                 | (Tel : 0608819546)   |
| Michel Dana      | SCE                 | (Tel : 0682653067)   |
| Fabien Esnault   | DTSI                | (Tel : 0607080400)   |
| Valerie Giraud   | INNOVATION          | (Tel : 0608359941)   |
| Olivier Delorme  | Orange France Siège | (Tel : 0632267727)   |
| Laurence Le Bott | DO Grand Ouest      | (Tel : 0678780503)   |
| Anne Lefrans     | Orange France Siège | (Tel : 0607950009)   |

|                            |                     |                      |
|----------------------------|---------------------|----------------------|
| Leila Belayachi            | DO Grand-Nord Est   | (Tel : 0784223987)   |
| Abdelkrim Daouadji         | DO Grand Sud Ouest  | (Tel : 0674426441)   |
| Laurent Delavigne          | DO Grand Nord-Ouest | (Tel : 0687609337)   |
| Pierre-Emmanuel Deschaumes | DTSI                | (Tel : 33645632236)  |
| Philippe Drouet            | DO Grand Sud Est    | (Tel : 677175078)    |
| Laurence Dulon             | Fonctions Corporate | (Tel : 0686174225)   |
| Raphael Erudel             | DO Reunion Mayotte  | (Tel : 262692298366) |
| Mireille Garcia            | Orange Wholesale    | (Tel : 0608750794)   |
| Laurent Martin             | DO Ile de France    | (Tel : 673893932)    |

**Le déroulé de chaque séance / intervention et les dossiers du CSEC sont accessibles dans le dossier Alfresco**

**Ils sont à disposition des seuls adhérents et militants**



**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](https://bit.ly/abtCFE-CGC)  
tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](https://bit.ly/annuaireCFECCG)

