



Sommaire

Information sur les résultats 2020 d'Orange	1
Information sur le bilan emploi et politique emploi et compétences 2020	2
Résultats du baromètre salarié.....	3

Information sur les résultats 2020 d'Orange

Qui veut noyer son chien l'accuse de la rage ?

C'est dans un contexte social tendu, où seules CFE-CGC et CFTC ont choisi de siéger, que la Direction (Elodie LE CORFEC LANGRENAY, Julien BASCOUL, et Céline LECOMTE) est venue présenter à nouveau les résultats 2020 du groupe Orange à vos élus du Comité Groupe France.

Cette présentation fait suite à celle intervenue dans notre instance le 18 mars 2021, avec cette fois –ci un point d'éclairage sur la comparaison des performances d'Orange à celle de ses pairs.

En dépit de la baisse de chiffre d'affaires de 6 % en Espagne liée à un contexte concurrentiel local difficile, le groupe semble s'être montré particulièrement résilient, avec un rebond d'IT&IS et d'OCD, en particulier au T4 2020, et une performance d'Operating Cash-Flow à 2,5 Mds€, pour un objectif de « dépasser » 2,3 Mds €.

La bonne performance de la zone MEA est soulignée, cette zone étant présentée comme un moteur très important de la croissance qui permet au groupe d'afficher une bonne performance financière alors que celle-ci semble plus poussive en Europe.

Analyse de la CFE-CGC

Comme à son habitude, la direction fait preuve d'autosatisfaction, en oubliant un peu rapidement que les bonnes performances de 2020 prennent racine dans la résolution du litige avec le fisc français pour 2,2 Mds € (Projet Dimitri).

En dépit des dénégations de la Direction, le groupe semble durablement s'installer dans un positionnement de rentabilité pour l'actionnaire plutôt que de croissance, avec pour seule boussole l'optimisation de ses coûts. Bien qu'on nous assure de la volonté de développer le Chiffre d'Affaires, l'essentiel des efforts semble porter sur une réduction de coûts. Ceci est à relativiser avec les acteurs

concurrents avec lesquels Orange se compare : ils ont réussi à baisser significativement leurs OPEX sur l'exercice écoulé, à l'exclusion de Deutsche Telekom qui fait quand même 2 fois mieux qu'Orange.

La zone MEA, présentée comme moteur de la croissance du groupe, souffre en réalité de maigres performances opérationnelles sur sa zone. La croissance du chiffre d'affaires d'Orange sur la zone est en effet trois à quatre fois moins importante que celle de nos concurrents. La Direction interpellée à ce sujet répond que cet état de fait est imputable au footprint de nos concurrents au Nigeria, pays à la forte vitalité démographique.

De la même manière, les mauvaises performances du marché espagnol sont imputées au contexte concurrentiel du marché local.

Ainsi, la Direction a-t-elle toujours une explication contextuelle à nos mauvaises performances de CA, ce qui ne lui laisse comme levier d'amélioration de ses KPIs que la seule réduction de coûts dont l'efficience demeure discutable ...

Qui veut noyer son chien l'accuse de la rage ? Tout à fait ! L'analyse n'est jamais faite de façon inversée. Orange préfère, par exemple, remettre en cause certaines offres ou services plutôt que la réduction systématique des coûts. C'est là, la preuve d'un manque d'anticipation et de proactivité. Cette politique court-termiste revient à faire courir au groupe un grand risque de perte de compétitivité à moyen-terme.

Pour aller plus loin : [stratégie : dégage2025 ?](#)

Quelques chiffres clés concernant l'emploi en France

- Le groupe Orange en France comptait en décembre 2020 82 222 salariés Actifs, en baisse de 5,6% par rapport à 2019
- Le taux de mobilité reste assez bas, mais en augmentation à 8,6% (contre 7,1% en 2019)
- Avec 6 330 départs dont 5 281 sont des départs en retraite, il y a eu 9,8% moins de départs du groupe que l'année précédente.
- Le groupe a recruté 1 988 CDI sur l'année.
- Le taux d'encadrement est de 11,6%
- Le taux d'absentéisme s'élève à 8,8 jours par salarié, en hausse de 2,6%
- La moyenne d'âge réduit de deux petits mois pour s'établir à 47,5 ans
- La sous-traitance est en augmentation de 6% en équivalent ETP pour monter à 33 681 ETP
- Cette augmentation est visible notamment sur Orange France dans les domaines de l'intervention et des centres d'appels
- La décroissance des effectifs s'effectue de manière assez inégalitaire avec par exemple -3,9% en Ile de France et 8,6% sur le Grand Nord Est.
- Les métiers principalement concernés par la baisse d'effectif sont les ventes et la relation client (-8,7%) quand les secteurs en croissance sont le travail de la donnée (+7,1%) et la sécurité (+4,7%).

Analyse de la CFE-CGC

La question demeure d'année en année, quelles sont les perspectives ? Une baisse constante des effectifs sans visibilité sur la fin de cette tendance. Quelle est la finalité et l'effectif cible, et surtout, à quelle échéance ?

Fait étrange, la baisse de l'effectif au moyen des départs des plus séniors ne s'accompagne pas de remplacements de plus juniors pour qui l'effectif est également en baisse.

L'absence de visibilité, dans le même temps, sur la volonté suivie d'actions pour une plus grande féminisation de l'effectif ou pour la fidélisation en filiales interroge sur la politique sociale menée dans le Groupe.

Nous déplorons aussi le désancrage toujours plus fort qui touche de plein fouet certaines régions comme DO GNE.

On s'y perd et on ne comprend pas quels sont les objectifs.



Tout cela questionne également sur la stratégie et la vision du Groupe Orange en termes de levier de croissance. Si certaines filiales semblent tirer leur épingle du jeu, le cœur d'activité d'Orange reste son réseau. La sous-traitance à outrance et la perte de l'expérience sur ce domaine inquiète pour l'avenir. La Direction a déjà joué aux apprentis sorciers avec la boucle locale cuivre, on en paye encore aujourd'hui les conséquences.

Concernant les filiales, malgré tout, force est de constater que cela manque aussi de visibilité quant à la stratégie mise en place. L'effectif est en hausse, certes, mais au détriment de l'expérience et de l'expertise, en laissant ou faisant partir les plus expérimentés pour les remplacer en partie par des plus juniors.

Cette baisse de l'effectif sénior, sur le cœur de métier réseau ou dans certaines filiales, n'est-ce pas se mettre en danger ?

Résultats du baromètre salarié

Une présentation dynamique et engagée

La présentation du baromètre social a mis en avant de bons résultats en amélioration, mais la direction a aussi reconnue qu'il fallait rester modeste et continuer dans un état d'esprit d'amélioration continue.

Dans les points positifs du sondage, on note une raison d'être bien connue et une bonne appréciation de la digitalisation de l'entreprise. Une nette amélioration est aussi identifiée dans l'organisation du travail.

Les points de vigilance, qui se sont accrus avec la crise sanitaire sont la porosité entre vie personnelle et vie professionnelle, mais aussi la surcharge de travail.

Sur ces points, des pistes ont été évoquées, comme le fait de faire passer les réunions à 45 minutes au lieu d'une heure où de définir des plages horaires pour les réunions, à ne pas dépasser.



Vos représentants
CFE-CGC Orange

Élus

- Thibault Linte OBS SA – Secrétaire
- Céline Anmella Orange Bank
- Isabelle Dussaume OCD
- Philippe Petit Globecast
- Karine Parlier OBS SA
- Yannick Sihalathavong Business & Decision
- Narimane Behar OBS SA
- Pierre Louis Scié Enovacom
- Julien Civray OBS SA
- Vanina Fournel DO GSE
- Dahir Alhachimi OBS SA

- Florence Le Lepvrier DONC
- François Xavier Boutin DTSI
- Camille Dorchy Orange Bank
- Bertrand Geiller DEF
- Sandra Alves Orange Bank
- Ariel Delouya DEF
- Lucien Henry Horvath OCD

Représentant syndical

- Eric Gateau DO Nord

Analyse de la CFE-CGC

Nous nous réjouissons de voir nombres des indicateurs en progression, cependant nous voyons qu'une partie de celle-ci, **les outils digitaux** se fait au détriment important **de la vie pro/perso** ainsi que **la charge de travail**. Nous demandons la mise en place d'actions concrètes visant à cadrer le temps et la charge de travail, et sa déclinaison dans toutes les entités du groupe.

Les chiffres permettent aussi d'identifier que les résultats sont bien supérieur chez les salariés ayant le moins d'ancienneté et qu'ils diminuent avec l'expérience dans la société. Nous regrettons ce phénomène analysé comme une promesse non atteinte de la part d'Orange envers ses salariés.

Finalement, les domaines dans lesquels les chiffres sont les plus bas sont les domaines technologies, client et filiales. Ces éléments sont au cœur de notre savoir-faire et de la stratégie de croissance d'Orange, les résultats dans ces domaines sont donc inquiétants et il devient urgent de se pencher sur les raisons de ces décrochages pour ne pas tomber dans une situation où nous perdriions toutes nos compétences techniques et deviendrions une coquille purement administrative et financière.



Retrouvez ce compte-rendu et
les publications de votre établissement :
<https://www.cfecgc-orange.org/obs-sa/>

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !



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

