

# Des chiffres et des sujets... d'inquiétudes !

Juillet 2022 – IL – DOGNE

Orange est à l'évidence un géant aux pieds d'argile, en manque d'inspiration, de croissance et d'innovation. Ce constat peu rassurant à l'échelle nationale se vérifie par des bilans régionaux en berne et atones. La direction opérationnelle Grand Nord Est ne fait pas figure d'exception. Une DO de taille XXL subissant une politique de compression des coûts et des effectifs et présentant des bilans affectés par une stagnation, voire un recul des résultats ... Autant de sujets d'inquiétudes.

## ► Bilan business

Les résultats en demi-teinte du 1<sup>er</sup> trimestre 2022 témoignent d'une croissance molle, sans grand relief. Le succès du déploiement de la fibre, le sursaut du marché grand public ne sauraient cacher les difficultés du marché pro. Force est de constater une érosion de nos parts de marché et des relais de croissance peinant à compenser le déclin des revenus historiques et récurrents du RTC. Sur le marché Entreprise, les KO du processus commande-livraison fragilisent d'autant plus les comptes.

AGENCE ENTREPRISE	PRO - PME	MARCHE GRAND - PUBLIC
<p>Un bilan en retrait au regard des attendus du trimestre.</p> <p><b>L'AE Grand Est</b> : tirée vers le bas par la voix (- 600K sur janvier et février). Le parc mobile est une composante en décroissance (- 200K). Le haut de marché est à la peine sur ce 1<sup>er</sup> trimestre. L'apport des relais de croissance tend à augmenter sans compenser les pertes du trimestre.</p> <p><b>L'AE Nord de France</b> : la même physionomie. Baisse de notre CA 2 fois plus vite que prévu, car on perd la part des revenus non récurrents (relais de croissance) + revenus récurrents (voix).</p>	<p><b>Résultats A2PGNE T1 2022 vs T1 2021</b></p> <p>En réactif comme en proactif, le CA attendu est en difficulté (85%) par rapport au national (93%). En cause, une baisse des effectifs due aux mobilités internes.</p> <p>Réalisé fibre : 100%</p>	<p>Bonne dynamique retrouvée. Après 4 ans de baisse, Orange revient à 21% de part de conquête.</p> <p>Orange reste 1<sup>er</sup> en part de marché avec 28,6% soit 16,8 Mo de clients,</p> <p>SFR nous talonne avec 24% soit 14,1 Mo de clients, Free 23,1% et Bouygues 20,3%.</p> <p>Forfaits SOSH en progression. Maison protégée : 1500 ventes, 24% du national.</p> <p>Orange Bank : un volume doublé 4000 placements, soit 22% du national.</p>

## ► Bilan Emploi

### La DOGNE... championne de la baisse des effectifs

Notre DO se distingue et réalise le meilleur score sur le chapitre de l'effondrement des effectifs, surclassant ainsi haut la main toutes les autres régions. Départs massifs en retraite et recrutement à minima, les clés du succès. Une performance qui prêterait à sourire si elle n'impactait pas tant l'efficacité opérationnelle et la charge de travail des personnels qui restent.

Notre bassin d'emploi est une « peau de chagrin » laissant entrevoir des lendemains qui déchantent, à l'aune d'une attractivité en berne. Faire peser les charges de personnels sur les filiales et les sous-traitants, telle est désormais la stratégie de réduction des coûts déclinée tel un mantra. A cet égard, la DOGNE a tout du bon élève...au grand dam des personnels et des clients !

UN EFFECTIF EN CHUTE LIBRE - 6642 CDI VS 7379 en 2020 - 10%

Tous les métiers en décroissance

703 Départs pour 30 Recrutements

Domaine Client 39,5% de l'effectif

Age Moyen 47,9 Ans

Domaine Client en baisse - 13,7%

La CFE-CGC continuera d'interpeller la Direction locale et nationale en clamant que cette stratégie à courte vue est mortifère et va à l'encontre d'une trajectoire rimant avec croissance, préservation des emplois et de l'outil de travail. Des personnels désenchantés et épuisés peuvent-ils encore enchanter les clients ?

## ► Télétravail : un accord dévoyé

Alors que l'entreprise s'enorgueillit de l'Accord Télétravail proposant jusqu'à 3 jours par semaine ou un volume de 12 jours par mois, on constate dans les faits des avenants à minima. Après le télétravail massif lors de la pandémie qui avait pourtant prouvé son efficacité, la direction revient à ses vieux travers. Un accord instrumentalisé et dévoyé, car utilisé comme un outil managérial des métiers de la relation client, récompensant les uns et sanctionnant les autres. Ne pas ou ne plus être aux attendus commerciaux et vous encourez la révocation de votre télétravail pour insuffisance professionnelle ou manque d'autonomie !

**Alors que le télétravail se normalise afin de travailler au calme, être plus productif, loin des organisations en bureaux partagés (Flex desk), des pollutions sonores, orange pratique la politique du « bâton et de la carotte », réduisant ainsi cet accord à un simple outil de gratification pour atteinte des objectifs. Matérialisant à l'origine un deal gagnant-gagnant, cet Accord télétravail dévoyé se mue finalement en mesures coercitives et autoritaires.**

## ► Big Brother est de retour... en distanciel

**Oyez, oyez, téléconseillers des métiers de la relation client, vous vous sentez peu entendus, peu reconnus, rassurez-vous, vous serez désormais... très écoutés !**

Aux écoutes managériales classiques en côte à côte, succède désormais une nouvelle variante, l'écoute aléatoire et fugace à distance. Ainsi, cette pratique fleurit depuis peu sur les plateaux 3901 de la DOGNE. Des écoutes en distanciel nimbées de mystère, car nul ne sait qui écoute et dans quel but didactique, puisqu'il n'y a même pas de feedbacks ou debriefs après écoutes ! Seul un « pop-up » surgissant sur l'écran avise l'écouté. L'émoi suscité est à la mesure du déficit de sens et de pédagogie. Activité disséquée, cernés par une foultitude d'indicateurs, les conseillers perçoivent ces écoutes d'un nouveau genre comme un énième outil de contrôle. Les instruments de mesure et de contrôle d'une centrale nucléaire feraient presque pâle figure face à ceux de la relation client, tant l'activité est scrutée et passée au crible. **Face à l'incompréhension et au tollé suscités, la CFE-CGC a interpellé la Direction locale quant à cette pratique déployée en catimini. Les réponses évasives et floues nous incitent à interroger le national. Nous ne manquerons pas de vous aviser des suites et des réponses apportées.**

## ► Bilan restauration

### CE QUE LE RAPPORT DIT

- Impact et gestion de la pandémie. Un satisfecit est décerné
- Sondage fin 2021 pour mesurer la satisfaction et les attentes
- Le Télétravail régulier et son impact sur la fréquentation des restaurants et l'attribution de Titres Restaurant

### CE QUE LE RAPPORT NE DIT PAS

- Une gestion calamiteuse et opaque.
- Malgré un budget de 72,5 M€, 5 Années de déficits
- Une fréquentation en berne, seuls 57% des salariés bénéficient d'une aide quotidienne
- Une subvention annuelle de 1250 euros, peu ou pas perçue par les personnels.
- Un mode de restauration imposé : en télétravail occasionnel ou chez soi à moins de 15 mn d'un RIE/RIA = pas de subvention

**RESULTAT : Les restaurants réalisant moins de 50 couverts pourraient être fermés par la Direction**

**Sur notre périmètre, 8 restaurants sur la sellette :** • Champigny sur Marne • Dijon / Stalingrad • Lille Hellemmes / Jean Bart

• Mulhouse / Europe et Henner • Nancy / Rives de Meurthe • St Max Essay • Valenciennes / Chasse royale

Vos représentants  
CFE-CGC Orange

### Représentants de proximité

- BONDUELLE Christine : 0680487503
- COUSSAERT Vincent : 0785880107
- FARHAOUI Yasmina : 0785077412
- ROBLOT Alexandre : 0786599421
- TRIKI Nicolas : 0661995050
- SI ABDALLAH Dalila : 0784226319

### Commissions CSE DO GNE

- ASC : Vinciane LASSELIN
- Restauration : Stéphanie VERCRUSSE
- Handicap : Djamila TONKIN
- Des Marchés : Rachid BOUDAUD
- Formation, Emploi, Egalité Professionnelle : Virginie CLEMENT
- Projets, Economie, Evolution des Marchés : Bertrand GEILLER



Retrouvez ce compte-rendu et  
les publications de votre établissement :  
[DO Grand Nord EST](#)

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !



[www.cfecgc-orange.org](http://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)

