

SOMMAIRE

Perspectives Emploi et Compétences 2023 – 2025 et Orientations formation 2024	1
Plan Développement des Compétences	3
Information Trimestrielle des Activités T1 & T2	3
Bilan et retour d'expérience sur le réaménagement du site Auteuil	4
Modalités des conventions de mise à disposition des locaux de restauration dans l'entreprise ..	5
Document Unique des Risques Professionnels	5

PERSPECTIVES EMPLOI ET COMPETENCES 2023 – 2025 ET ORIENTATIONS FORMATION 2024

✓ Information

L'exercice PEC 2023-2025 sort du contexte particulier de la crise sanitaire évoquée lors des perspectives précédentes.

Annoncé en février 2023, le plan stratégique Lead The Future fixe le cap à horizon 2025 et au-delà et s'articule autour des 4 axes suivants:

- La valorisation de notre cœur de métier par la qualité des réseaux et du service en gardant le leadership
- La poursuite de l'extension du très haut débit fixe et mobile en valorisant Totem
- La réorganisation d'Orange Business pour en faire le leader des solutions de connectivité nouvelle génération et poursuivre la croissance d'Orange Cyberdéfense de marché des relais de croissance.
- Le développement de la croissance en Afrique et au Moyen Orient

Parallèlement, la stratégie de diminution des charges passe par de nombreux plans immobiliers, par des départs négociés dans le cadre du TPS 2022, mobilités forcées et des suppressions de postes.

Prospectives 2023 – 2025 par structure d'activité

Le **Grand Public** voit son parcours client modifié depuis la crise sanitaire avec davantage d'autonomie digitale pour nos clients (qui traitent eux-mêmes 69% des actes de vente) entraînant une baisse des interactions clients en boutique (- 40%) et en service client par téléphone (- 24%). Désormais, Orange articule ses boutiques sur 3 formats : *Expérience* par les AD pour les boutiques multiservices, *Essentiel* par la GDT pour le format actuel des smart stores et *Proximité* par la GDT pour les « petites » boutiques en zones moins denses. Ainsi, d'ici à 2026, une centaine de boutiques GDT seront créées.

L'**USC** est elle aussi impactée par le réflexe digital et ses conseillers doivent acquérir une expertise et une polyvalence toujours plus accrue.

Une baisse d'activité de 46% est attendue pour le domaine de l'**Intervention** entre 2022 et 2026 (moins de cuivre, plus de fibre), même si les J.O de Paris 2024 induiront une montée en charge progressive mais ponctuelle.

L'enjeu est fort autour de de la sous-traitance en termes de pilotage et de coûts. Des réflexions sont engagées sur l'évolution du back office et des métiers de la production, le projet One Pilot prévoit la montée en compétences d' une centaine de pilotes d'activité client et réseau vers le métier de pilote d'opérations client et réseau (supervision de portefeuille des demandes clients).

Le marché **PRO PME** a l'ambition d'être le partenaire de confiance de ses clients, de les accompagner dans leur transformation digitale et d'enrichir leur expérience (couverture client renforcée, respect des engagements, amélioration de la relation client, montée en compétence de ses salariés, sensibilisation aux enjeux environnementaux et sociétaux).

Le marché **Entreprises**, vise, quant à lui , une efficacité opérationnelle améliorée pour atteindre une croissance à 2 chiffres grâce aux services numériques, la cybersécurité, une fourniture performante de la fibre, une simplification de son modèle et une fluidification des parcours clients et salariés.

L'impact RH de ces évolutions est fort, et rares sont les vendeurs spécialistes dans les domaines de croissance.

Le niveau général a baissé, le recrutement externe est difficile et la formation de mise à niveau prendra du temps.

La rareté faisant la cherté nos commerciaux sont « chassés », impliquant un turn-over mal maîtrisé.

Le temps vendeur est toujours mis à contribution par un projet Delivery qui demeure chaotique et des délais de production bien trop supérieurs à l'attendu.

Ce projet qui devait faciliter et accélérer le process avec un interlocuteur unique est devenu synonyme de ralentisseur.

Analyse de la CFE-CGC Orange

La diminution des effectifs sur la DO IDF se poursuit jusqu'en 2025, avec une estimation à 4579 salariés restants sur le périmètre pré-élections.

C'est dans le domaine de l'intervention que cette baisse est la plus alarmante et les postes commerciaux non pourvus dans le B to B peuvent fragiliser l'objectif de croissance.

L'estimation des ressources disponibles en 2025 montre clairement qu'il y aura trop de salariés en AD et pas assez de techniciens.

La prise de commandes devra rester soutenue pour garantir la marge dégagée, et l'entreprise compte sur la digitalisation et la simplification des actes commerciaux et de déploiement. En 10 ans, le nombre des effectifs à la DO IDF sera divisé par 3 mais il faudra faire au moins aussi bien avec moins de salariés.

De nombreuses alertes ont été émises par les Organisations Syndicales, mais sont-elles prises en compte ?

Les mutations technologiques vont influencer les choix fonctionnels de nos clients et notre échelle de valeurs va bouger.

Ces évolutions imposent à Orange un renouvellement ou une adaptation des connaissances et des compétences de ses salariés.

L'adhésion du personnel devra être forte, la surcharge de travail est déjà connue et l'implication des managers devra être optimale pour concilier la bonne marche de l'entreprise et en préserver la dynamique et, aussi, pour éviter les risques psycho-sociaux.

PLAN DE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

Le Plan de Développement des Compétences (PDC) 2024 s'appuie sur la prospective 2023 -2025 et s'articule autour de 4 grandes thématiques de compétences :

- Compétences clients, techniques et réseaux propres au métier d'opérateur télécom
- Compétences sur les nouvelles technologies pour développer les nouveaux besoins clients
- Compétences transversales et support pour soutenir la culture, la RSE et les modes de travail
- Compétences managériales pour accompagner l'évolution de la culture d'entreprise

Le plan 2024 prévoit une formation pour 95% des salariés tous domaines confondus, soit un nombre moyen de 26.7 heures / salarié sur 1 an. A noter qu'aucun détail n'est fourni dans ce PDC, or ce taux

annoncé mériterait une analyse plus fine sur la durée de formation individuelle car certains salariés s'estiment peu ou pas formés.

Par ailleurs, la CFE-CGC Orange relève que 2109 heures sont allouées au transfert de compétences, soit 1.31% du total des 159 946 heures de formation prévues pour 2024 et dès que les formations spécifiques aux managers comptent 8620 heures, c'est-à-dire 5.39% du nombre d'heures total de formation 2024.

Une reconsidération des moyens octroyés ne nuirait pas au projet qui met ces managers en première ligne.

Enfin, vos élus souhaitent que le prochain bilan formation mesure l'efficacité des dispositifs déployés.

INFORMATION TRIMESTRIELLE DES ACTIVITES T1 &T2 2023

A fin juin 2023, un écart favorable de + 4 M € versus un budget porté principalement par des économies sur les charges de personnel et charges immobilières de + 6 M € compensant le retard de 2 millions d'€ sur le CA.

Sur le **Grand Public**, les résultats business sont défavorables avec une baisse du parc ADSL non compensée par la croissance du parc fibre et une décroissance des parcs mobile et Sosh.

Pour le multiservices, l'activité reste difficile sur le mobile (terminaux, assurances mobile, Deezer ...), celle sur le haut débit progresse avec Maison Protégée mais reste, toutefois, en dessous des attendus, les souscriptions à Orange Bank sont à la peine avec une atteinte des objectifs à 69% sur le T2.

L'activité reste soutenue sur le semestre sur le déploiement Fibre et le SAV Haut Débit.

En AD, la performance commerciale est en difficulté, mais le NPS (satisfaction client) affiche une légère progression.

En USC, les résultats business sont en progrès, même si l'on mesure une baisse d'activité.

En UI, la performance interne des techniciens est en avance sur le T2 malgré un taux de signalisations qui reste élevé.

La **DE IDF** affiche sur le 1^{er} semestre un R/O de 101% et un CA en baisse de 1.3%, soit - 5.5 M € (et - 4% par rapport au S1 2022), principalement liée à la décroissance du Core Business.

Cette baisse n'est pas compensée par les résultats en forte croissance de la Cyber (+ 47%, soit + 10 M €).

Le NPS sur le T2 est à l'objectif grâce au Milieu de Marché, mais n'est pas tenu pour le S1.

Malgré une surperformance sur le T1 avec un R/O de 107%, le marché **PRO/PME** n'atteint pas ses objectifs : (R/O de 88% sur le T2 et 97% sur le S1. Le réactif tire son épingle du jeu avec un R/O de 115% vs 92% pour le proactif sur le S1.

La **DSCE** atteint son objectif de CA à 120% à fin juin 2023, l'accueil commercial est jugé excellent avec un R/O de 121% sur le S1 et de 112% sur le T2. Le bilan deltaSat du semestre est positif avec 8/10 en progression. La digitalisation des commandes évolue elle aussi positivement avec un taux de 51.6%. Un plan d'actions sur le délai de rétablissement est mis en place avec des attendus pour le S2.

Le CA S1 2023 **Orange Events** est conforme au budget. Le volume de commandes est en baisse de 10% par rapport à 2022 avec une charge de production

en croissance de 7% (plus d'affaires complexes et moins d'affaires simples). Le taux de commandes urgentes est stable ; le NPS est en hausse de 5 points par rapport au S1 2022.

Des objectifs ambitieux non atteints sur le T2 pour **Parnasse** mais un R/R de 116% encourageant. Des résultats à confirmer sur le T3 avec un plan d'accélération des acquisitions.

Analyse de la CFE-CGC Orange

Avec une baisse du nombre de clients, - 33 000 dans le B to B malgré 29 000 nouveaux clients dans le mobile, la CFE-CGC Orange est préoccupée par des résultats business défavorables. La DO IDF parvient à maintenir des chiffres en ligne, toutefois, la logique de rationalisation des coûts induite par le plan Lead The Future risque bien de fragiliser notre couverture commerciale.

BILAN ET RETOUR D'EXPERIENCE SUR LE REAMANAGEMENT DU SITE AUTEUIL

Le projet s'inscrit dans le cadre du SDIT de la DO IDF. Initialisé en mars 2022, le projet a regroupé 242 salariés sur Auteuil durant le T3 2022 : 117 de la DO Moyens Propres déjà sur site et 125 de l'AD (68 en provenance de Maillot et 57 en provenance de Palaiseau). Sur le volet économique, le projet réalisé présente un delta de - 64 k€ sur le budget prévisionnel, ainsi qu'une économie de 807 k€ sur la charge des loyers annuels entre 2021 et 2022 de 25 k€ sur les charges d'exploitation.

49 salariés ont bénéficié de la prime d'aggravation de temps de trajet :

- 18 salariés pour une aggravation de 20 à 29 minutes
- 7 salariés pour une aggravation de 30 à 40 minutes
- 24 salariés pour une aggravation de + de 40 minutes

Des mesures correctives d'aménagement ont été réalisées sur le micro-zoning (modification de disposition de bureaux ou d'espaces, ajout d'équipements / matériel ...) et sur la restauration pour

absorber le surplus d'affluence. Des aménagements sont en cours pour répondre aux préconisations de la commission handicap.

Les acteurs de la prévention ont adressé un sondage via M-Survey aux salariés concernés au début du T3 2023 avec une relance fin T3 2023. Pour l'AD, 59 salariés / 109 sondés ont répondu, soit 54% de participation; pour l'Etat Major (EM), 46 salariés / 122 sondés ont répondu, soit 38% de participation :

- La communication autour du projet est jugée bonne, les salariés se sont sentis écoutés et impliqués
- En termes d'organisation et de contenu du travail, 58% des salariés AD et 69% des salariés EM déclarent que le projet est sans impact avec, malgré tout un impact plus négatif pour les salariés de l'AD (ex-Maillot et Palaiseau) sur l'équilibre vie privée / vie pro et les déplacements
- L'impact sur l'évolution des collectifs est positif pour une majorité des répondants (57% AD et 60% EM).

- Les résultats sont positifs sur le lieu et l'environnement de travail avec, toutefois, 2 points de vigilance : manque de disponibilité de salles de

réunion et une signalétique insuffisante pour les trouver.
Différents plans d'actions correctifs sont en cours.

MODALITES DES CONVENTIONS DE MISE A DISPOSITION DES LOCAUX DE RESTAURATION DANS L'ENTREPRISE

La CFE-CGC Orange a proposé deux résolutions au vote :

- Le reversement du budget excédentaire pour un juste retour vers les salariés comme prévu à l'article 4.7 de l'accord restauration (non signé par la CFE-CGC Orange)
- Une demande d'explications sur les charges immobilières prises à tort sur le budget restauration des salariés

Ces 2 résolutions n'ont été suivies par aucune des O.S présentes, elles auraient pourtant pu apporter davantage de clarté sur la refacturation de charges. Au niveau national, l'excédent est de 14 millions €. A la CFE-CGC Orange nous restons attachés au principe de restauration collective mais pas au détriment des salariés.

DOCUMENT UNIQUE D'EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

✓ Information – Consultation

Pour rappel, le DUERP (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels) est obligatoire dans toutes les entreprises depuis 2001. Ce document consiste à évaluer les risques auxquels sont soumis les salariés d'un établissement en vue de mettre en place des actions de prévention. Il s'agit d'un document « vivant », mis à jour au moins une fois par an. Il évolue en fonction

des activités et de l'environnement des conditions de travail des salariés.

Même s'il n'existe pas de modèle type, le DUERP mériterait d'être uniformisé afin d'en améliorer le traitement. Nous déplorons que la charge de travail, la complexité des outils et logiciels mis à disposition et la maîtrise de leur utilisation n'y sont que trop rarement ou pas du tout abordées

l'Essentiel du CSE DO IDF – 14/12/2023 - 5

VOS REPRESENTANTS CFE-CGC ORANGE

Elus CSE :

AD IDF : Olivier GUITTAUT
DE IDF : Cyril CORDIER
DE IDF : Peggy GAILAN
DE IDF : Philippe PECQUET
DSCE IDF : Antony MAHIEU
DSCE IDF : Stéphane LIOGER
UCI IDF : Samira KALA
USC IDF : Valérie VIART

Elus CSE Suppléants:

AD IDF : Christelle LACHAUD
DE IDF : Christelle CAMUS
DE IDF : Frédéric DESPRES
DE IDF : Luc REDUREAU
DSCE IDF : Latifa BOUMEHRAZ
DSCE IDF : Laurent MARTIN
DSCE IDF : Sophie MOLINES
UCI IDF : James LAMBERT

Représentant Syndical : François BRACHET



**CHOISISSEZ
CEUX
QUI
AGISSENT !**

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

www.cfecgc-orange.org

abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC

tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECGC

