



**Compte-Rendu CE
21 septembre 2018**

Bilan Business et activités du S1 2018 de la DO NdF

- S1 plutôt excellent dans le groupe on retrouve la croissance qui perdure – développement du très haut débit avec 5,5m sur le groupe, et sur la 4g 50millions de clients en 1 ans soit 38% de croissance
- Accroissement de la base des clients. On voit que tous les secteurs du groupe retrouve la croissance dans l'ensemble des pays du groupe
- DO NORD en synthèse un très bon semestre sur quasi tous les aspects- sur le déploiement de la fibre, gouvernance pour permettre de répondre aux enjeux qui replace la DO dans la dynamique du budget, sur la partie business toutes les équipes ont tenues leur objectifs mobile et internet malgré la concurrence et la guerre des prix, sur l'expérience client, baisse des clients sensibles de 17,3% et des CNPS parcours qui se redressent(fibre, assistance, mobile)- score positif et en croissance
- Sur les ressources on est plutôt en recul mais en ligne sur les CAPEX
- Crash programme FTTH lié au délai de raccordement qui était trop long, actions menés qui ont améliorés le processus porte à porte
- Crash programme B2B actions menés qui commencent à porter ses fruits, besoin absolu que les dossiers soient complets avec l'ensemble des commentaires de la chaine, à ce jour. Encore beaucoup d'échec de production, on renforce les équipes avec des recrutements de Chaff et en entreprise pour réussir à traiter dans les temps.
- Amélioration de notre EBITDA car on parvient à s'adapter à nos charges de réseau, frais généraux et baisse de nos effectifs- petit retard sur le FTTH
- Sur le marché pro entreprise, CA en forte croissance avec +5%, tous les relais de croissance sont au rdv, Sur les parcours achat, on est globalement e amélioration par rapport au T2 2017
- Sur les trois dernières années seule l'AE de la DO est en croissance de 5%, le CLI très bon indicateurs

Analyse CFE CGC :

A noter un recours toujours aussi important des sous-traitants. Demande de renforcer la communication vis-à-vis des salariés qui ont l'impression de stagner.

Information sur l'usage des heures supplémentaires et complémentaires en 2017

- **Ambition de réussir l'épanouissement des salariés sans crainte et sans ambiguïté pour qu'ils puissent se retrouver dans cette nouvelle organisation**
- **Le baromètre 2017 reflète un dé positionnement de la Picardie, recherche**
- **d'accompagnement de manière globale. Vrai point de vigilance**

Analyse CFE CGC :

La CFE CGC lance à nouveau une alerte sur la souffrance et dénonce le décalage entre le document présenté et la réalité

La commission RPS est missionnée sur le sujet

Ouverture s exceptionnelles des dimanches et jours fériés des boutiques de l'AD en novembre et décembre 2018

Contexte :

Orange propose d'ouvrir ses boutiques sur ces journées, (sous réserve d'autorisation pour les dimanches), lorsque :

- la boutique est implantée en galerie commerciale, et que cette dernière est ouverte (raison contractuelle),
- les concurrents et/ou les autres commerces de proximité sont ouverts sur la même zone de chalandise.

Conformément à l'accord pour tous du 2 février 2000 (p 33) :

- le travail occasionnel d'un dimanche ou jour férié ordinaire donne lieu à une majoration à 100 % ou une compensation en temps.
- dans le cadre d'un dimanche travaillé le repos hebdomadaire sera récupéré..

Analyse CFE CGC :

La CFE CGC comprends les enjeux business et la nécessité d'ouvrir les boutiques dans les centres commerciaux.

Demande d'avoir une présentation d'un bilan commercial sur la pertinence des ouvertures.

La CFE-CGC demande à la direction d'être vigilante sur la planification des journées de récupération dans les temps impartis.

Prochain CE le 18 octobre 2018