



CFE-CGC Orange

Adresse postale : 10/12, rue Saint Amand - 75015 Paris

Tél : 01 46 79 28 74 - Fax : 01 40 45 51 57

E-mail : secretariat@cfecgc-orange.org

Réf. : SC/PB/NM/13-09-2019

Orange S.A

Orange Village

1, avenue du Président Nelson Mandela

94745 Arcueil Cedex

A l'attention de

Madame Fabienne Dulac

Directrice Orange France

Monsieur Marc Blanchet

Directeur Technique et du Système Information

Paris, le 13 septembre août 2019

Objet : les limites de la mission d'audit « Orange France - Maîtrise de la sous-traitance »

Madame, Monsieur,

Les personnels d'Orange ont eu connaissance du lancement fin juin 2019 d'une mission d'audit « Orange France – Maîtrise de la sous-traitance » sponsorisée par Orange France et portant sur le périmètre DTSI; nous comprenons que cette mission concernera l'efficacité du dispositif de pilotage des sous-traitants dont la mise sous contrôle des coûts directs induits et le respect des contrats, et le volet compétences requises pour assurer le pilotage de ces sous-traitants.

Comme les élus CFE-CGC Orange l'ont rappelé à plusieurs reprises au cours de cette mandature dans de nombreux CE, notamment à DTSI très récemment au CE d'août sur le projet Opérations de Restructuration du Réseau mobile(ODR), nous sommes inquiets des choix d'Orange France qui privilégie pour tous ses établissements des objectifs GPEC et financiers courts terme au détriment de **sa responsabilité sociale d'entreprise** - lorsqu'il s'agit d'externaliser chez un fournisseur en Roumanie par exemple ou de maintenir le sens de leur travail et leurs perspectives d'évolution de carrière pour les salariés, mais aussi de l'efficacité opérationnelle et économique globale dans la durée.

Nous sommes heureux de constater que l'entreprise se soucie de la compétence des pilotes impliqués mais déplorons que cette mission d'audit se limite au contrôle de « la maîtrise » de la sous-traitance : il nous semble important qu'Orange France prenne également la mesure **des externalités négatives du recours** à cette Force au Travail devenu trop systématique, et des coûts induits :

- L'image d'Orange qui disparaît de nos territoires : tandis qu'Ancrage Territorial doit nous rapprocher de nos clients, ces derniers ne voient plus la marque Orange dans leurs rues, sur nos véhicules d'intervention ou les gilets de nos techniciens

.../...

.../...

- Les effets néfastes sur la motivation des équipes lorsqu'elles travaillent en proximité avec des Centres de Services (CDS) hébergés dans les mêmes locaux : collègues ou concurrents ?
- L'épuisement de nos techniciens et leurs managers mobilisés pour réparer l'incompétence et trop souvent dans l'urgence (des CHSCT exceptionnels ont d'ailleurs été déclenchés dans plusieurs UI sur le burn-out des managers d'équipes)
- Les impacts de la non qualité des interventions : coûts immédiats techniques lorsqu'il y a nouvelle intervention (comme sur certains RIP par des chargés d'affaires en UI) et commerciaux de clients mécontents ; coût induit de la perte de confiance des français en la marque Orange.

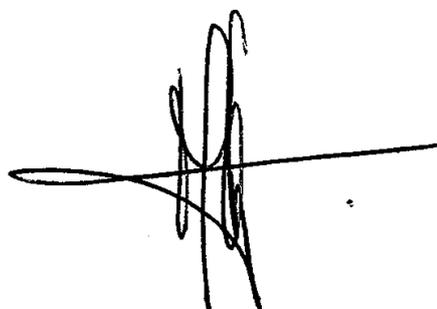
De manière plus globale, il apparaît fondamental, alors que plus de 30% de la Force au Travail chez Orange est désormais sous-traitée, de questionner la pertinence de ce modèle, en termes de coûts complets réels, image de l'entreprise incluse, d'efficacité opérationnelle et de conservation de la maîtrise de nos activités, le cœur de métier lui-même étant de plus en plus sous-traité.

Les conclusions de ce plan d'audit sont prévues à l'automne 2019, concomitamment à l'annonce du plan stratégique 2025 dont l'axiome sera la Responsabilité Sociale de notre Entreprise : nous espérons que dans ce contexte vous comprenez les enjeux de l'extension de ce plan d'audit aux différents aspects cités ci-dessus et que les partenaires sociaux seront associés aux restitutions.

Dans l'attente d'une réponse de votre part, nous vous prions de croire, madame, monsieur, en l'assurance de notre considération distinguée.



Patrice Seurin
Délégué Syndical Central
de la CFE-CGC Orange



Marie-Cécile Lorteau
Déléguée Syndicale Coordinateur
DTSI CFE-CGC Orange