



Sommaire

Vos élus CFE-CGC vous souhaitent une bonne année 2022 !	1
Quand la Direction demande aux élus de valider une diminution de la rémunération des salariés !	1
La Direction Grand Public se réorganise à nouveau !	1
Rapport d'activité OFS du T3 2021 : Orange toujours plus challengé sur ses scores business mais aussi sur ses relais de croissance	2
La cellule Abuse part à la DTSI : avis négatif de vos élus	3
Crise sanitaire : télétravail et prime pour tous	3

Vos élus CFE-CGC vous souhaitent une bonne année 2022 !

Quand la Direction demande aux élus de valider une diminution de la rémunération des salariés !

Depuis 3 séances de CSE, la Direction essaie d'obtenir l'accord des élus pour supprimer les astreintes de l'équipe d'animation de la Direction Digitale. Elles existent depuis plus de 16 ans et font partie intégrante de la fiche de poste et du salaire. La Direction oublie simplement que c'est une modification du contrat de travail et doit être négociée de gré à gré et non par le biais d'une indemnité vue en CSE et imposée aux salariés !

Les syndicats dans leur globalité ont refusé de rendre un avis sur un sujet pour lequel ils ne sont pas légitimes. Au mépris des règles de Droit, la Direction n'a pas tenu compte des alertes des élus et a souhaité passer en force, considérant que l'avis était rendu, négatif, avec des astreintes supprimées ! La CFE-CGC soutiendra les

salariés dans leurs démarches devant les conseils des Prud'hommes.

Analyse de la CFE-CGC

Les vœux de la Direction et des organisations syndicales pour un dialogue social apaisé ont été de courte durée. Rappelons que quatre salariés, dont les salaires ne sont pas élevés, sont concernés. Ils vont perdre entre 10 et 20 % de leur rémunération. La Direction montre le peu de considération envers ses salariés et ses représentants. Elle suggère que ceux-ci valident sa démarche. Nous étudions avec les autres organisations syndicales la suite à donner.

► [La résolution votée par vos élus](#)

La Direction Grand Public se réorganise à nouveau !

Constatant la hausse de l'activité digitale et la demande de continuité d'utilisation par les clients des boutiques et du web, la Direction s'interroge sur la nécessité de maintenir une Direction Digitale autonome. L'entreprise souhaite donc revoir l'organisation et envisage de fusionner la Direction Digitale (241 salariés) et celle des Parcours omnicanaux (171 salariés).

Vos élus ont voté à l'unanimité de toutes les OS une résolution pour mandater la Commission Economique afin de mettre en place des indicateurs permettant de suivre la pertinence économique de cette réorganisation et la CSSCT (Commission de Santé et Sécurité des Conditions de Travail) pour étudier la charge et les modalités de travail.

l'essentiel du CSE Orange France Siège- 04/02/2022 - 1

La Direction souhaite recueillir l'avis définitif des élus au CSE de juillet pour une mise en place de cette réorganisation au S2 2022.

Analyse de la CFE-CGC

Cette réorganisation est déjà la première de l'année, annonciatrice de bien d'autres à venir, notamment en raison des départs liés à la mise en place du TPS 2022 qui permettra à de nombreux collègues de passer en

temps libéré. La Direction Digitale est une création récente, et en décembre 2020 déjà, il avait été nécessaire de procéder à des ajustements d'organisation. On regrette que cette réorganisation ne prenne pas en compte tous les canaux, notamment la Direction Retail et Services clients.

- ▶ [*Le dossier présenté par la Direction](#)
- ▶ [La résolution votée par vos élus](#)

Rapport d'activité OFS du T3 2021 : Orange toujours plus challengé sur ses scores business mais aussi sur ses relais de croissance

Les performances du T3 2021 sont en retrait sur nos principaux marchés la France (-4.3 %) et l'Espagne avec (- 4,4 %). Même en prenant pour la France le résultat retraité des performances en lien avec le contrat d'itinérance avec Free en 2020, la performance n'aurait été en retrait que de - 0,4 %. Pour autant, nous ne sommes pas en croissance.

Ces contre-performances tirent les chiffres en Europe vers le bas : - 1,1 % tandis que sans l'Espagne nous serions en légère croissance de 2 %.

La zone MOA (Moyen-Orient et Afrique) continue de croître de +12 %, mais la menace de l'acteur américain Wave se fait de plus en plus sentir. Pour éviter une hémorragie trop importante de nos clients Orange Money, nous avons dû nous résoudre à diviser nos tarifs par 7 ! Cela n'est pas sans conséquence sur nos marges et la croissance de notre CA. Il est nécessaire de repenser le Business Model pour repartir en croissance, en s'appuyant sur notre base d'abonnés Mobile et en créant une offre tout en un.

En France, les performances commerciales du « Grand Public » se dégradent :

Le Mobile : nous sommes toujours plus challengés. Les performances réseaux ainsi que les expériences clients étant relativement similaires d'un opérateur à l'autre, le nerf de la guerre reste bien trop souvent le prix. Réinventons l'expérience client pour sortir de cette logique tarifaire et ainsi protéger nos marges.

Le BroadBand : la fibre et la force de nos offres convergentes continuent de tirer nos performances qui sont remarquables. Les tarifs s'orientent légèrement à la hausse.

Les relais de croissance : les trimestres se suivent et se ressemblent. Nous n'arrivons pas à tenir nos ambitions sur Orange Bank, la Maison Protégée, les Assurances ...

La Maison connectée a carrément disparu des radars ! A cela s'ajoute la trop forte dépendance de ces offres aux performances en boutiques (+ de 90 % de nos résultats), dans un climat incertain qui y impacte les flux. La sanction est triple : des offres qui se vendent peu naturellement et qui sont pénalisées par des flux toujours trop faibles.

Le NPS : la nouvelle hausse des exigences des clients depuis le confinement conduit à une nouvelle dégradation du NPS à 14,2 en septembre 2021 pour un objectif à 21,9.

ProPME :

Le Mobile : très belle performance due à une bonne maîtrise de notre churn plutôt qu'à nos performances en acquisition.

Le BroadBand : nos performances bénéficient de notre stratégie sur la Fibre à l'instar de ce qui se passe sur le Grand Public. Mais nos parcs sont en retrait, du fait de résiliations plus nombreuses que prévu. L'enjeu est donc bien de transformer nos performances de déploiement technique sur la Fibre en performances commerciales.

Nos relais de croissance : les parcs sont faibles et nos performances ne semblent pas s'orienter à la hausse. Une offre sort du lot, il s'agit de Cyberfiltrer : en 6 mois, un parc de 30 000 abonnés ! Cela démontre que nos offres peuvent rencontrer le public quand elles sont de qualité et en lien avec les attentes du marché.

Reste une interrogation concernant l'acquisition de l'entreprise Anytime rachetée il y a plus de 9 mois dont on peine à voir la transformation en offres pour un retour sur investissement rapide.

NPS : Avec un score de - 8, nous signons un 3e trimestre consécutif de baisse. Les efforts sont pourtant nombreux sur les items qui concourent à la satisfaction de nos clients. Néanmoins, notre superbe prix remporté «

Service client de l'année » démontre que nous sommes peut-être enfin sur le point de renverser la tendance.

- ▶ [*Le rapport de la Direction du T3 2021](#)
- ▶ [*Le rapport de la Commission du T3 2021](#)

La cellule Abuse part à la DTSI : avis négatif de vos élus

Nous vous présentions ce sujet en décembre. L'avis négatif a été rendu par vos élus à ce CSE de janvier ; la cellule Abuse sera rattachée à la DTSI à compter du 1^{er} mars.

La cellule Abuse dépend de la Direction DISC : délits Internet et Sécurité Clients cellule Abuse. Elle intervient pour les clients qui ont des problèmes de virus, spam, etc. Confrontée à une charge de travail importante (de 15 à 25 000 mails par jour), cette cellule est à la frontière du marketing, du juridique et de la technique et son rattachement à la DTSI ne fait sens que pour une partie de son activité. Ce transfert aura des conséquences sur les parts variables des salariés et les prestations sociales et culturelles.

Analyse de la CFE-CGC

Les dossiers présentés par la Direction en CSEE vont dans le même sens avec la réduction des coûts du périmètre OFS, par transfert des équipes (quand l'activité est incontournable et qu'elles sont déjà en flux tendus), par des déménagements sur des sites éloignés (avec l'espoir d'une accélération des départs de salariés), par des réorganisations de principe en créant de nouvelles Directions (avec le même espoir), par des attaques

directes des "avantages salariés". Dans tous ces dossiers, les salariés ne sont pas vraiment pris en compte, ni accompagnés ; les engagements conventionnels ne sont pas respectés - voire la loi est bafouée- ; les dossiers présentés en CSEE ne sont pas complets et toutes les réponses ne sont pas apportées aux questions posées par vos élus. Il semble que la stratégie de l'entreprise pour OFS n'est pas d'organiser et préparer les succès de l'Entreprise, mais plutôt préparer l'attrition de ce périmètre.

Sur ce dossier en particulier, la Direction n'a pas voulu apporter de précisions chiffrées sur les conséquences salariales du transfert de cette équipe à la DTSI. Elle ne veut pas non plus prendre en compte l'éventuelle et importante diminution de leurs avantages sociaux au titre des Activités Sociales et Culturelles des ASC. De plus, elle a refusé de nous communiquer les pourcentages d'atteinte des objectifs de la DTSI dans le cadre de la PVM. Cet obscurantisme cache-t-il une diminution de leur part variable qu'ils touchaient au sein de DGP ?

- ▶ [La résolution votée par vos élus](#)

Crise sanitaire : télétravail et prime pour tous

Le CSE s'est tenu juste avant l'annonce de la fin du télétravail obligatoire à partir du 02 février. Pour les salariés, l'obligation de 3 jours obligatoires par semaine se traduit par l'obligation de déclarer ces jours dans @noo, y compris pour ceux disposant d'un contrat de télétravail. Au niveau financier l'ensemble des salariés toucheront 15 € par mois à titre de dédommagement de leurs frais. Cette somme ne s'ajoute pas à celle déjà perçue par ceux qui ont un contrat de télétravail. Elle est simplement portée à 15 € pour tous.

Les masques FFP2 seront fournis uniquement au personnel intervenant dans les hôpitaux, EPAD, maisons de retraite.

Vos élus ont demandé que la Direction rappelle aux salariés qu'une dotation mensuelle de masques est disponible dans les accueils des bâtiments.

- ▶ [*Les dispositions prises par la Direction](#)

Les documents précédés d'un astérisque sont dans [Alfresco](#) dont l'accès est réservé à nos adhérents.

Vos représentants
CFE-CGC Orange

[Xavier Podevin](#) - secrétaire du CSE, [Laurence Cloix](#) - trésorière,
[Michel Carlier](#) - secrétaire adjoint, [Chantal Pin](#) - trésorière adjointe,

**Vous aussi vous voulez faire
bouger les lignes ?**

l'essentiel du CSE Orange France Siège- 04/02/2022 - 3

[Patricia Quédeville](#) - présidente commission Emploi,
[Elisabeth Denys](#) - présidente commission Handicap,
[Pascal Douchement](#) - président commission Restauration,
[Cédric Depoutot](#) - président commission projets,
[Hugues de Champs](#) - RS,
[Raphaël Mathon](#) - DSCO

Rejoignez-nous ! Pour adhérer
[c'est ici](#)
Flashez ce code et adhérez à la
CFE CGC Orange



Retrouvez ce compte-rendu et les publications de votre établissement sur

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