



| | |
|---|---|
| Résonance : le bien nommé !..... | 1 |
| Rapport d'activité T2 2022 : loin de l'optimisme béat de la Direction | 2 |

Résonance : le bien nommé !

Orange loue plusieurs étages d'un immeuble à Bagneux (92) appelé Résonance. Ces espaces sont destinés à accueillir les équipes travaillant en mode Agile (regroupés en « train » c'est-à-dire en équipe). Le mode Agile prévoit des « cérémonies » c'est-à-dire des réunions obéissant à un déroulement codifié. Les plateaux sont aménagés en conséquence avec des espaces permettant de se réunir en plus ou moins grand nombre à proximité des desks.

Actuellement les étages prévus pour Orange accueillent 751 salariés internes et externes dont 466 d'OFS (398 internes et 68 externes) pour 738 postes de travail et 974 positions alternatives (box, salles de réunion, cabines...). Une nouvelle arrivée de 175 collègues dont 104 d'OFS est prévue en novembre 2022.

Vos élus ont voté lors du CSE de juin le recours à l'expertise du cabinet SECAFI. Il ressort de cette étude que cette nouvelle vague va entraîner une densification des espaces et la saturation de ces espaces, d'autant que les équipes travaillant en mode agile recourent moins au télétravail que les autres.

Le rapport pointe deux problèmes principaux concernant le renouvellement de l'air et le bruit. Dans certaines situations d'occupation des locaux, les centrales de ventilation sont insuffisantes pour assurer un taux de Co2 acceptable. Pour le bruit, la densification des espaces et l'absence de matériaux performants aboutissent au dépassement des seuils de confort. En conséquence vos élus ont rendu un avis négatif et demandé des équipements supplémentaires, comme des détecteurs

de CO2 visibles permettant de savoir s'il faut ouvrir les fenêtres de ces pièces.

Analyse de la CFE-CGC

Les réductions de surface de bureaux atteignent leurs limites et l'immeuble Résonance en est l'illustration. La Direction reconnaît elle-même qu'elle a dû freiner les demandes de venue d'équipes dans ce lieu. Les managers densifient d'eux-mêmes les plateaux pour pouvoir accueillir tous les membres de leur équipe, en rajoutant des bureaux dans des espaces initialement prévus comme salles de réunion. Il en résulte une diminution du nombre de m² par salarié, et une augmentation évidente du nombre de décibels qu'il n'est pas possible de réduire par des moyens techniques. En dessous de 7m² par salarié, il n'est pas possible d'être en dessous de 55db, alors que le confort se situe entre 35 et 50db.

Nous demandons que la Direction revienne sur la densification des espaces et sur le flex-desk, pour que les salariés travaillent dans des conditions satisfaisantes.

- ▶ [*Le dossier sur Résonance](#)
- ▶ [La résolution votée par vos élus](#)
- ▶ [Le rapport de la CSSCT](#)

Rapport d'activité T2 2022 : loin de l'optimisme béat de la Direction

Contrairement à l'optimisme affiché par la Direction, la situation concurrentielle d'Orange n'est pas si bonne. Par exemple **Orange n'arrive qu'en 3ème position pour les ventes nettes mobiles et Broadband**. Sur la Fibre la croissance de l'ARPU est bonne, mais il s'agit de rentabiliser les investissements réalisés ; Orange étant l'opérateur qui a le plus investi.

Le slogan de l'entreprise "-30% en boutique et +30% sur le digital" ne correspond pas à la réalité. La croissance du digital en pourcentage est simplement liée à l'affaissement des performances en boutique. La crise du covid avait entraîné un accroissement important du digital, mais qui se tasse.

Les clients aspirent à revenir en boutique. Le digital ne vient pas en relais des boutiques si on prend en considération les actes commerciaux. En 2019, 4,5 millions d'actes commerciaux ont été réalisés en digital, en 2020 : 5,6, en 2021 : 5,5 et depuis le début 2022 : 2,3 millions au S1 ce qui rend difficile l'atteinte des 5 millions pour fin 2022. Par ailleurs dans les boutiques, l'affaissement très net des actes commerciaux entre 2019 (9,6 M) et 2021 (6,5 M) et malgré un regain pour les boutiques, 4,4M d'actes ont été perdu en 4 ans. L'institut Procos souligne que l'activité en magasin en France est en hausse significative de +23,3% au S1 2021 versus S1 2022 et que les ventes internet subissent une forte baisse -22,6%.

La politique de fermeture massive des boutiques menée par Orange doit donc être reconsidérée.

La satisfaction client (NPS) atteint des niveaux jamais atteints à 24,5 (T3 2022). Mais **c'est le NPS boutique à 36,1 (T3 2022) qui permet ces performances et non le NPS Service client à 18,7 (T3 2022).** Là encore se pose la stratégie de fermeture de boutiques mise en place par Orange.

Concernant les relais de croissance, la croissance d'Orange Bank est trop lente et toujours en deçà des objectifs. Les pertes s'accroissent et s'élèvent à 880M€. **Orange Bank est à la 5ème place des banques en ligne en France avec 1,9M de clients, mais 50% du parc est composé d'assurances mobile.** A titre de comparaison, la banque en ligne N26 arrivée sur le marché en 2017 comme Orange Bank compte déjà 2,6M de clients, acquis uniquement via des ouvertures en ligne contre 3% pour Orange Bank.

Comme nous le présentons, Maison Connectée a été arrêtée au cours de l'été. Malgré une offre repensée en décembre 2021, Maison Protégée peine à séduire les clients, ce qui laisse craindre un destin identique à celui de Maison Connectée. 70% du CA provenant de nos relais de croissance est à risque. Ces activités relais de croissance font souvent l'objet de rumeurs de vente notamment pour Orange Bank et d'OCS.

Concernant **ProPME**, le parc Broadband est en décroissance malgré une très bonne maîtrise du churn. **La difficulté porte sur les acquisitions en raison de la concurrence offensive qui remporte nos clients éligibles fibres.** Les performances Mobile sont excellentes, trimestre après trimestre, grâce à une dynamique d'acquisition et une très bonne maîtrise du churn.

Les relais de croissance (placements assistance, visibilité, sécurité) connaissent des niveaux de performance rarement atteints (x2 S1 2022/S1 2021). Mais dans le même temps Orange réalise l'exploit de connaître une décroissance de son CA sur ces offres (-2,2%), car les placements des offres relais de croissance en cours se font auprès de clients déjà existants avec la mise à jour des offres à des prix inférieurs, avec pour conséquence la baisse du CA alors que le nombre de clients augmente. Le NPS replonge à -1.

La pandémie et la situation actuelle ont relevé le niveau d'exigence des clients ce qui pénalise les performances de l'indicateur NPS. Nous n'avons toujours aucune info concernant Anytime racheté par Orange fin 2020, malgré les demandes répétées de vos élus.

Analyse de la CFE-CGC

Orange est en panne de stratégie. Les problèmes d'installation de la Fibre, la faillite de Scopelec, montrent une mauvaise gestion de la sous-traitance. La diversification est remise en cause. Nous attendons avec impatience l'annonce de la stratégie pour Orange en février 2023.

- ▶ [*Le rapport d'activité du T2 2022](#)
- ▶ [*Le rapport de la Commission](#)

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,
[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

**Vous aussi vous voulez faire
bouger les lignes ?
Rejoignez-nous ! Pour adhérer
[c'est ici](#)
Flashez ce code et adhérez à la
CFE CGC Orange**



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

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

