



### Sommaire

Bilan social 2019 : des effectifs en baisse .....	1
Des effectifs en baisse en 2019 mais moins que prévu.....	1
Alternance 2019 : il faut recruter davantage.....	1
Rapport d'activité Orange France Siège 2 <sup>ème</sup> trimestre 2020 .....	2
Campus Toulouse : un site déjà dépassé ? .....	2
Facility Management : vers l'externalisation des Services Généraux ?.....	3
Suivi des dispositions Covid .....	4
Compte personnel Formation : n'oubliez pas de transférer vos droits .....	4

## Bilan social 2019 : des effectifs en baisse

L'effectif global d'Orange France siège est en baisse de 1,37%. Cette tendance est récurrente depuis au moins 4 ans. Cette baisse constante est à mettre en corrélation avec l'augmentation importante du recours à la sous-traitance. La parité H/F est respectée avec 50,34% du taux de féminisation, cependant l'écart de salaire Femme/Homme demeure, notamment à partir de la bande E. Le nombre total de jours d'absence a augmenté de 4,5% / 2018, mais de 17%/2017 alors qu'en 2019, l'effectif a baissé de 1,37 %.

### Analyse de la CFE-CGC

La commission a demandé plus de transparence dans le processus de promotion, comme la répartition par genre, direction et âge, une analyse précise suite à la progression significative et récurrente de l'absentéisme, et des explications concernant la divergence entre l'augmentation annoncée par la NAO 2019 de 3% en moyenne et le réalisé de 1,5% du salaire moyen.

- ▶ \* [Bilan social 2019 OFS](#)
- ▶ \* [Rapport de la Commission](#)

## Des effectifs en baisse en 2019 mais moins que prévu

Les effectifs fin 2019 sont supérieurs aux prévisions, au profit de la province, du fait notamment d'un nombre de départs en retraite en baisse, inférieurs aux prévisions. Les bassins d'IDF et GSE perdent des effectifs /2018. Les effectifs temps plein franciliens représentent 83.24 % des effectifs d'OFS. Nous constatons une augmentation dans les métiers suivants : manager de projet, DATA analyst, et marketing. Les métiers suivants sont en baisse : gestion et services aux occupants. En 2019 nous dénombrons 29 recrutements externes, 14 démissions, 3 ruptures conventionnelles et 2 licenciements.

### Analyse de la CFE-CGC

La commission rencontre des difficultés d'analyse des bilans d'une année sur l'autre, car les zones géographiques, les périmètres et les indicateurs changent.

Les engagements pris par la Direction dans le rapport prospective de l'année précédente ne peuvent être vérifiés. Certains bilans énoncent les mêmes actions d'une année sur l'autre. La commission souhaite pour l'année prochaine un bilan clair et précis. La visibilité sur l'impact du déploiement du projet ARCQ reste très floue.

- ▶ \* [Bilan GPEC 2019](#)

## Alternance 2019 : il faut recruter davantage

En 2019 à OFS le quota d'alternance n'atteint que 3,6 % des effectifs. contre 5.74 % pour Orange SA. La formation par alternance vise de multiples objectifs. Pour le jeune : l'accès à une formation débouchant sur un diplôme ou une qualification, percevoir une rémunération et acquérir une expérience professionnelle reconnue. Pour l'entreprise, c'est la possibilité d'accueillir dans ses équipes de nouvelles compétences, de nouveaux professionnels, de les former, de rechercher des candidats potentiels pour de futurs recrutements. L'alternant est suivi sur toute la durée de son contrat par son tuteur en entreprise et son tuteur pédagogique. En 2019, 69 nouveaux contrats d'apprentissage ont été conclus (+9 par rapport à 2018). 92 apprentis de 18 à 31 ans ont été formés dont 57,6% de femmes. 81,52 % préparent un diplôme de Niveau I, soit bac + 5. 8 ont été recrutés en CDD, 4 en CDI, tous en Bande E. 32 nouveaux Contrats Pro ont été signés, (- 8 par rapport à

2018). Le taux de féminisation s'élève à 81%. 71,88 % préparent un diplôme de Niveau I, soit bac + 5. Ce cursus a débouché sur quelques recrutements : 1 CDI & 5 CDD.

### Analyse de la CFE-CGC

Nous préconisons l'augmentation du nombre d'alternants vu que ce mode de formation est reconnu comme étant très efficace. Il serait également souhaitable d'en recruter davantage à l'issue de l'alternance et ainsi capitaliser sur les compétences acquises durant leur formation dans notre entreprise. En effet, elles serviront à notre entreprise de demain, nos ambitions Engage2025, et au-delà.

- ▶ [\\* Bilan alternance 2019](#)
- ▶ [\\* Rapport du bilan alternance 2019](#)

## Rapport d'activité Orange France Siège 2<sup>ème</sup> trimestre 2020

Sur le mobile GP : 332 K clients ont changé d'opérateur au T2 Orange/SOSH n'en a capté que 17K soit 52% de l'objectif initial ; ce qui nous place bon dernier en terme de part de conquêtes, après un T1 où nous avons perdu près de 58K clients. Nous comptabilisons aujourd'hui 19,4 millions de clients mobile GP en France dont 5,8 millions de clients Open. Malgré ces piètres performances commerciales, le CA augmente de +0,1% grâce à OPEN; la 1ere fois depuis le T3 2018 !

Sur le broadband GP : 126K clients ont changé d'opérateur Internet dont 59 K (160% de l'objectif) sont venus chez Orange, ce qui nous place 2e en part de conquête derrière FREE ; la migration vers la Fibre s'accélère ; au T2 609K clients ont basculé sur la Fibre dont 239K (89% de l'objectif) sur la fibre Orange, juste derrière FREE à 243K, ; 51% des nouveaux clients Fibre Orange viennent de la concurrence. Notre parc client internet s'élève à 11,8 millions de clients dont 3,8 millions sur la Fibre. Sur le marché de la Fibre, nous détenons 46% des parts de marché.

Concernant les relais de croissance : nous sommes toujours en retard sur maison protégée et nous avons surperformé sur la SVOD.

Concernant la relation client, le point notable est l'afflux d'appels en service client, bien supérieur aux prévisions qui s'est traduit par une dégradation de la qualité de service et également du NPS.

Enfin, le CA global DEF a fortement baissé avec une décroissance beaucoup plus marquée sur les ventes d'équipements

Les élus du CSE ont noté des écarts entre les informations qui leur ont été fournies en amont du CSE et les informations « business » communiqués par la direction aux salariés de DGP. Ils ont exigé de disposer à minima des mêmes informations que les salariés dans les prochains rapports.

- ▶ [\\* Rapport d'activité OFS T2 2020](#)
- ▶ [\\* Rapport de la Commission](#)

## Campus Toulouse : un site déjà dépassé ?

Le projet immobilier Campus Toulouse Est s'inscrit dans la volonté d'Orange de regrouper sur un seul site, à partir du second trimestre 2021, 28 entités différentes, qui sont réparties actuellement sur 10 sites. Dans le cadre de ce projet, les salariés du périmètre Orange France Siège, aujourd'hui installés sur les sites de Bonnefoy, La Plaine et Soupertard, rejoindront le campus en 2 temps. Les 10 salariés DEF Etat-Major et PRO PME DVI Etat-Major rejoindront le campus à horizon du 1er semestre 2021. Quant aux 17 salariés de la Direction Grand Public, ils rejoindront le campus dans un second temps à horizon 2023 (en attendant, ils restent sans changement sur le site de Bonnefoy). Dans ce contexte de déménagement en 2 phases, les Elus CFE CGC ont exigés et

obtenus qu'une nouvelle consultation du CSEE soit faite à l'occasion du déménagement de la deuxième vague.

Mais plus globalement et bien au-delà du sujet du « Micro Zoning », les élus CFE CGC ont challengé l'entreprise sur tous les impacts (techniques, organisationnels, psycho sociaux...) liés au nouvel environnement de travail imposé en espaces ouverts et partagés. Une attention toute particulière a été portée sur la problématique de l'acoustique dans ces espaces ouverts. Bien que la conception des aménagements embarque des dispositifs techniques (pièges à sons) et malgré l'engagement de l'entreprise de réaliser des campagnes de mesures dans toutes les phases du projet - avant et après emménagement -, les élus CFE CGC ont souhaité et fait voter une expertise acoustique prévisionnelle

complémentaire de façon à sécuriser au maximum ce sujet critique.

Les résultats cette expertise comme plus globalement le déménagement feront l'objet d'un suivi par les CSSCT concernés DEF et GP et qui ont été mandatés pour l'occasion

Les élus CFE CGC ont par ailleurs et en particulier demandé que des mesures soient prises pour les salariés mis en difficulté par les augmentations de temps de trajet, avec la prise en compte des demandes formulées par chacun d'eux, en favorisant le télétravail et la souplesse des horaires et en proposant des aides financières

### Analyse de la CFE-CGC

Dans le cadre de l'expertise Technologia qui a été diligentée pour éclairer les élus, une campagne d'interview a été conduite en coordination avec l'Entreprise. Or les élus du CSEE OFS constatent avec regret qu'aucun des 17 salariés de la Direction Grand Public n'a été interviewé. Par ailleurs, le Micro zoning prévisionnel pour ces 17 salariés n'a pas été communiqué dans le dossier de consultation. Les élus du

CSEE sont donc mis dans l'incapacité de rendre un avis éclairé puisque le dossier ne concerne que les 10 salariés de DEF Etat-Major et Pro Pme DVI Etat-Major en faisant l'impasse sur plus de 60% du périmètre des salariés concernés.

Dans leur résolution votée en CSEE, les élus du CSEE ont exprimé leurs regrets comme par exemple le choix d'un site dont l'accès, déjà saturé, présente un risque élevé d'accidents de la circulation, et que l'entreprise n'apporte pas de solution pour améliorer les déplacements des salariés. Il y a un risque acoustique lié à ces espaces ouverts pour des salariés pour lesquels la téléphonie prend une place conséquente dans leur activité. Dans la situation sanitaire actuelle, il est regrettable que l'entreprise ne soit pas assez ambitieuse pour ce projet, comme pour les autres, en choisissant de ne pas aller au-delà des normes en vigueur et du code du travail. Notamment, en matière de renouvellement d'air.

- ▶ [\\* Le projet Campus Toulouse](#)
- ▶ [Résolution votée par les élus](#)

## Facility Management : vers l'externalisation des Services Généraux ?

Deux types de contrats de sous-traitance existent pour l'exploitation des sites Orange : CMS (Multi Services) qui incluent principalement les prestations de nettoyage, d'accueil, et d'espaces verts ; et CMT (Multi Techniques) qui comprennent l'ensemble des prestations de maintenance des bâtiments (climatisation, technique, etc). Ces contrats arrivent à échéance le 31 décembre 2020 pour Orange Village et un certain nombre de sites. Le Groupe a lancé un appel d'offres pour lequel les contrats CMS et CMT sont regroupés au sein d'un même contrat, Facility Management (FM), pour n'avoir qu'un seul prestataire et ainsi optimiser la qualité de service afin d'améliorer la satisfaction des salariés. Vinci a été retenu pour ce marché et s'appuiera sur Elior pour l'ensemble du volet Services. Un contrat FM unique permettrait un pilotage renforcé du prestataire et d'avoir une vision globale de l'exploitation des services et de la technique sur un site donné ; le prestataire s'inscrivant dans une approche globale, orientée résultats, et non basée sur les moyens. Le périmètre du contrat FM reste identique à ceux des deux contrats préexistants, CMS et CMT. La Direction a insisté auprès des membres du CSEE OFS sur les engagements forts pris par Vinci dans les volets social, environnemental et sociétal. Elle indique également que la répartition des activités entre les prestataires de service et les collaborateurs de la Direction des Services Généraux (DSG) restera inchangée. Elle ajoute qu'un tel contrat fera gagner en réactivité et diminuera le nombre de réclamations des occupants. Des ateliers sont organisés entre les prestataires sortants et Vinci pour recueillir l'ensemble des informations nécessaires à l'exploitation du site. Des ateliers sont également organisés entre les salariés de la DSG et Vinci pour définir les modes de fonctionnement futurs. Une phase de pré-exploitation durera six mois, pendant laquelle Vinci réalise un audit et déploie ses équipes, avant

transfert total des responsabilités des prestataires sortants le 1er janvier 2021. La durée du contrat FM est de cinq ans.

### Analyse de la CFE-CGC

Nous nous étonnons d'entendre que rien ne devrait changer pour les collègues de la DSG sachant que beaucoup de tâches seront demain sous la responsabilité du prestataire Vinci. Si cela permettra peut-être d'améliorer le quotidien des occupants, une telle évolution impactera nécessairement les équipes internes d'Orange. Or nous n'avons pu obtenir le nombre exact de collaborateurs de la DSG qui verront leur charge d'activité réduite et nous restons en attente de savoir comment exactement ces salariés seront impactés et sur quels types d'activité ils seront éventuellement repositionnés. Les interfaces entre Orange et Vinci sont censées rester inchangées et nous ne doutons pas que les personnels de la GSSO devraient voir diminuer les erreurs d'aiguillage à corriger. Leur volume d'activité décroîtra donc de fait. Cela devrait leur permettre de consacrer plus de temps aux occupants et à leurs besoins pour encore mieux les accompagner au quotidien d'après la Direction. Mais tous les collègues impactés vivront-ils bien cette évolution de leurs conditions de travail quand bien même les activités de demain figureraient-elles déjà sur leur fiche de poste actuelle ? Plus globalement, nous regrettons que l'employeur prétende systématiquement que tous les projets mis en œuvre n'impactent jamais l'existant et ne permettent jamais de réaliser des économies. Nous ne pouvons croire un tel état de fait dans un groupe qui verse autant de dividendes à ses actionnaires. Nous peinons à comprendre l'intérêt réel du projet FM si l'impact de sa mise en œuvre est si neutre pour Orange. La mise en place de ce contrat ne sera pas sans conséquence sur les relations entre les équipes de la DSG et

le nouveau prestataire unique Vinci. Si, comme l'indique l'employeur, rien ne change demain, pourquoi des ateliers sont d'ores et déjà organisés entre les salariés de la DSG et les collaborateurs de Vinci ? Même si la Direction prétend ne pas vouloir externaliser les Services Généraux ni supprimer de postes ou modifier les activités des collaborateurs, nous sommes convaincus que ce projet de Facility Management constitue la première étape de l'externalisation d'une activité non cœur de métier de l'entreprise. Ce qui, comme le démontre une étude de l'observatoire des achats, permettrait

à Orange de réaliser des économies d'échelle et surtout de pallier à sa perte d'expertise dans ce domaine des Services Généraux. Les élus de la CFE-CGC resteront donc extrêmement vigilants sur la mise en place de ce projet et ses implications sociales comme économiques.

- ▶ [\\* Le document de présentation](#)
- ▶ [Résolution votée par les élus](#)

## Suivi des dispositions Covid

---

Dès le début de la pandémie et en respect de leurs prérogatives, vos élus CFE-CGC avaient demandé à être pleinement associés au traitement de la crise sanitaire majeure, en vain. Nous avons alors constaté que l'information et les mesures de prévention de la COVID-19 étaient insuffisantes et cloisonnées, pouvant mettre en danger les salariés d'Orange France Siège. A titre d'illustration, nos retours terrain nous ont permis à au moins 2 occasions d'alerter la direction sur la non fermeture d'une zone de travail de salariés déclarés positif au Covid, en violation notoire du process de traitement des cas Covid annoncé par l'entreprise.

Depuis le début du confinement, nous sommes toujours dans l'attente de réponse circonstanciée à tous les messages

d'alerte adressés par vos élus CFE-CGC et de la présentation des nouvelles mesures adaptées aux décisions présidentielles du 28 octobre.

Nous vous conseillons de regarder la [téléconférence](#) du 30 octobre entre la Direction et les différentes organisations syndicales

## Compte personnel Formation : n'oubliez pas de transférer vos droits

---

Instauré en 2015, à destination des salariés de droit privé, puis adapté en 2017 aux fonctionnaires, le CPF a remplacé le DIF (Droit Individuel à Formation). Depuis le 1er janvier 2019, le CPF des salariés de droit privé n'est plus alimenté en heures mais en euros. Il est crédité de 500 € par an soit un montant de 3 740 € pour qui n'a encore jamais utilisé ni son CPF ni son DIF et qui a demandé son transfert dans le CPF. Les heures acquises jusqu'en 2015 sont monétisables (à raison

de 15€/h) dans le CPF jusqu'à 1 800€. Attention ! Si en tant que salarié de droit privé, vous n'avez pas consommé toutes vos heures DIF (ancien dispositif), soit jusqu'à 120h au maximum, transférez-les au sein de votre CPF avant le 30 juin 2021, sinon ce seront 1 800 € de perdus.

- ▶ [pour en savoir plus](#)

\*Retrouvez tous les documents présentés en séance sur [Alfresco](#) (accès réservé à nos adhérents).

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



**Vos représentants CFE CGC Orange :** [Xavier Podevin](#) - secrétaire du CSE, [Laurence Cloix](#) - trésorière, [Michel Carlier](#)- secrétaire adjoint, [Olivier Batiste](#)- trésorier adjoint, [Patricia Quédeville](#)- présidente commission Emploi, [Elisabeth Denys](#)- présidente commission Handicap, [Pascal Douchement](#)- président commission Restauration, [Cédric Depoutot](#)- président commission projets, [Hugues de Champs](#)- RS, [Kathleen Beaudé](#)- DSCO

**Retrouvez ce compte-rendu et les publications de votre établissement sur :** [www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)  
abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](https://bit.ly/abtCFE-CGC)  
tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](https://bit.ly/annuaireCFECCG)



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

