



## Sommaire

Déclaration préalable.....	1
Le nouveau chantier direction grand public.....	1
Projet Résonnance : nouvel immeuble pour les équipes agiles : quel impact pour les salariés ?.....	3
Rapport d'activité trimestriel T4 2018.....	4
Projet de rapprochement peu concluant des directions Pro-PME et Marchés Pro-PME.....	5
Orientations de la Direction de la Communication et de la RSE Orange France.....	5
Vos élu-e-s CFE-CGC Orange au CE Orange France Siège.....	6

## Déclaration préalable

Part variable managériale en baisse, participation stagnante, les promesses de décembre de Stéphane Richard sur le pouvoir d'achat déboucheront-elles sur des propositions crédibles lors des négociations NAO ?

[Lire l'intégralité de la déclaration](#)

## Le nouveau chantier direction grand public

### Contexte

✓ Information-Consultation

Le bilan de l'année 2018, malgré une guerre des prix sévère, réussit plutôt à Orange qui préserve son ARPU (34,6€ en BB, 20,39€ mobile) avec des offres de riposte (la box sosh), quelques promos et la valorisation de ses atouts : meilleur réseau mobile, réseau de boutiques, offre open quadruple play.

Le service client a évité 3,8 M d'appels en agissant sur les causes racines, une meilleure prise en charge (PECHE) et la montée en puissance du digital.

- ◆ Augmenter le NPS (se différencier). NPS actuel moyen : 10. objectif : Monter en qualité dans tous les parcours et offres vers un NPS =40.
- ◆ Elargir le marché (se diversifier). L'ambition est de croître de 50% notre CA diversification en 4 ans (2022 : 180 M en services banque/ maison connectée : 120 M en publicité intelligente).

Afin de réussir ces objectifs, une réflexion approfondie sur ce projet amorcée depuis fin 2018 présentée à la CFE-CGC par Michel Jumeau avait fait émerger 5 thèmes prioritaires d'action : excellence /différenciation, commercialisation multiservices, pilotage, stratégie, data /connaissance client et enfin Marketing multiservices.

2 grands axes stratégiques majeurs



L'idée étant de rapprocher les équipes, notamment en regroupant les activités "data" avec les activités stratégie et connaissance clients entre DMGP et DCGP, construction d'offres multiservices, évolution de DNU vers une direction produits et services et transformation de la direction marketing en direction excellence. Le résultat de ces réflexions dessine un projet de nouvel organigramme sans DDMGP et DCGP :

- ◆ Une direction globale grand public (GP) tête de pont d'un organigramme constitué de 9 directions dont 7 directement impactées. 1732 salariés concernés directement ou indirectement par le projet.
- ◆ Recueil des avis du CE OFS prévu pour juillet 2019

## Analyse de la CFE-CGC

Cette stratégie sur les 2 axes diversification et différenciation permet effectivement d'échapper à une guerre des prix et de hausser la perception d'Orange pour nos clients.

Nous nous interrogeons sur la capacité de l'entreprise à atteindre ces objectifs très ambitieux. Notre politique actuelle de « contrôle de gestion » freine les changements qu'il faudrait faire dès maintenant pour réussir : recruter/garder/développer les meilleures compétences en interne, avoir un canal digital de qualité, améliorer très nettement tous les logiciels de relation client...

Il faudra plus que l'évolution de l'organisation actuelle en Domaine Grand Public pour atteindre nos louables ambitions. Ce projet nous a tout d'abord été présenté en début d'année comme une optimisation de l'orientation commerciale en vue de rapprocher les équipes. L'aspect réorganisation n'était pas prédominant. Force est de constater 2 mois plus tard qu'il s'agit d'une vraie réorganisation qui impacte de nombreuses équipes. Certaines directions éclatent comme la

Commercialisation sur 4 directions ou DNU sur 2 directions. 463 salariés voient leur niveau rétrograder dans l'organigramme et nous constatons une grande disparité dans la répartition des effectifs entre quelques directions importantes en effectif comme Retail & Services clients avec 390 salariés et les autres très légères. 40 salariés seulement ont été consultés pour ce projet ce qui nous semble largement insuffisant pour s'assurer de la cohérence et des bonnes conditions de travail de ces équipes. Ce projet complexe nécessite un examen approfondi au niveau CE et CHSCT pour s'assurer de l'équilibre économique et humain du projet. Les élus du CE ont donc voté à l'unanimité par une résolution la constitution d'une commission adhoc DGP constituée d'élus du CE et des CHSCT DDMGP et DCGP afin d'éclairer les élus, d'étudier le projet dans les détails en écoute des besoins des salariés et de proposer des solutions alternatives.

[Retrouvez l'intégralité du dossier marché](#)

[Retrouvez l'intégralité du dossier réorganisation](#)



## Projet Résonance : nouvel immeuble pour les équipes agiles : quel impact pour les salariés ?

✓ Information-Consultation

### Contexte

Tandis que s'amorce le projet de réorganisation de DDMGP et DCGP la direction nous présente en parallèle en janvier 2019 un projet d'opportunité pour le lancement du projet immobilier Résonance avec une demande d'avis pour une prise à bail.

Les élus ont donné un avis positif en janvier sur le principe du projet avec cependant des réserves importantes sur les conséquences sur la restauration collective et les budgets afférents pour les salariés du périmètre du CE OFS. Cet immeuble situé à Bagneux à 11 minutes à pied d'Orange Village est destiné à accueillir progressivement un nombre conséquent d'équipes travaillant en méthode agile coordonnée.

La direction projet nous a présenté la première tranche d'installation concernant 242 salariés du périmètre OFS et 143 salariés de DTSI. Parmi les salariés OFS : 215 sont issus de DDMGP (200 CDI, 4 CDD et 11 alternants) et 27 de DCGP.

Les équipes agiles du périmètre seront également composées de 70 externes. Les salariés sont rattachés principalement à la direction digitale (142), la direction marketing des offres d'accès (53), la direction parcours client omni-canaux (23). Les salariés sont aujourd'hui localisés sur Orange Village.

Le projet prévoit la co-conception des espaces avec 80 salariés pour définir les aménagements en fonction des besoins métiers spécifiques liés à la méthode agile

coordonnée ainsi qu'une communication et accompagnement d'avril jusqu'à fin juillet, date des recueils d'avis de l'ICCHSCT et du CE.

### Analyse de la CFE-CGC

Le projet revêt une certaine complexité arrivant au moment de la réorganisation DDMGP et DCGP en une nouvelle direction Grand Public et tandis que vont bientôt emménager les salariés concernés par le nouveau village. Les risques que font peser ces nouveaux aménagements sur les conditions de travail des salariés et les impacts économiques du projet nécessitent la création d'une commission spéciale Résonance qui étudie globalement tous les aspects et notamment le bien fondé du déménagement de certaines équipes sur cet immeuble. Les élus du CE OFS ont voté à l'unanimité une résolution décidant de la création de cette commission composée d'élus du CE OFS et des CHSCT concernés sur le périmètre qui suivra le projet jusqu'au terme des emménagements prévus pour fin 2019, la direction a donné également son accord. L'objectif est de prendre en compte les besoins tous les salariés et notamment ceux qui pourraient être impactés simultanément de façon directe par la réorganisation des DN.

[Retrouvez l'intégralité du dossier](#)



## Rapport d'activité trimestriel T4 2018

✓ Information

### Contexte

Orange France : Croissance CA 2018 (+0,9%, +0,4% hors effet TVA) pour la 2ème année consécutive et +0,1% pour le T4, en accélération entre 2017 et 2018, tirée par la convergence et la fibre. Les offres E-Press/Livre Audio contribuent à +111 m€ d'Ebitda sur les +197 m€ de 2018.

Sur la fibre, leader en part de conquête à chaque trimestre et sur la convergence (foisonnement), en croissance de +10,2%. Sur le mobile, élu meilleur réseau pour la 8e année consécutive.

Entreprise : CA globalement à l'objectif (1296 M€ au S2), bonne progression du haut débit (+2,6%), hausse du NPS (5 soit +2 versus T3) sur le T4. Pro /Pme NPS en baisse -12

### Analyse CFE-CGC

T4 en forte décélération (+0,1%) qui clos une année 2018 en nette progression L'ARPO (chiffre d'affaire par offre) est en hausse uniquement sur la convergence.

Faible progression sur le digital qui explique en partie les taux d'appels au Service Client (SC) plus élevés que prévus. D'où la QS à la traîne pour le SC en 2018 avec un impact négatif sur la satisfaction client.

La faiblesse de SFR en 2017, puis de Free en 2018 a largement contribué à ces 2 années successives de croissance. Y-aura-t-il un maillon faible en 2019 pour assurer la croissance d'Orange ? Si la densification (Open) s'accroît légèrement, les relais de croissance annoncés (banque,

maison connectée...) n'apportent pas encore la valeur / marge attendue et le NPS reste trop faible aussi bien en GP que pour Pro/Pme.

- ◆ Contenu : OCS est en nette baisse et loin derrière Netflix / Canal, ce qui pose la question de notre stratégie qui semble privilégier des offres externes françaises ou américaines.
- ◆ Mobile : en 2018, Orange est seulement 3ème en ventes nettes (avec de bons T2 et T4), SFR revient au détriment de Free qui passe dernier.
- ◆ Haut Débit : Orange fait jeu égal avec BT (1er ex aequo), Free passe dernier, SFR revient. Grace au développement de la fibre (54% de PDM) et en entrée de gamme la boîte Sosh (150 K en 5 mois 2018)
- ◆ Fibre : pénétration décevante (- de 6M raccordées / 12M), dont 2,6 M pour Orange, il existe encore un grand potentiel de développement qu'il faudrait rapidement atteindre.
- ◆ DEF 2018 : Résultats PRO /PME supérieurs aux objectifs sur RTC . Mobile (+38,6K VN comme en 2017) et haut débit (+2K en ventes nettes) soit +14,7% / budget. Le NPS en forte baisse (-12 au global et -17 pour DVI) est un risque important pour le futur PRO/PME d'Orange face à la concurrence en plein développement (BT, SFR, Free...). A noter que ce marché procure la meilleure marge de notre activité télécom.
- ◆ Orange Bank : L'essentiel des ventes se fait grâce à la qualité de nos boutiques : bon T4 (+ 42K vs T4 2017), 224 K sur 2018 (+10k versus dernière prévision sept), notamment grâce à la campagne de parrainage oct/nov.

[Retrouver l'intégralité du dossier](#)

## Projet de rapprochement peu concluant des directions Pro-PME et Marchés Pro-PME

✓ Consultation

### Contexte

En janvier 2019 la direction souhaite la fusion de la DMAP et la DMEP suite au départ du directeur de la DMEP. En février 2019 ce dossier est présenté en CE dans un 1er temps en information puis à nouveau en mars en information/consultation pour recueil d'avis des élus. Il s'agit, bien que la direction en minimise l'impact, d'une recomposition de deux directions, la direction de la transformation et la direction commerciale, concernant au total une dizaine de salariés et des changements de rattachements hiérarchiques pour le codir de DMEP

### Analyse de la CFE-CGC

Même si rien ne change côté direction, nous nous interrogeons sur le manque de vision économique du fait de cette fusion. Nous faisons aussi le constat que de l'impact peu concluant de la 1ère réorganisation des risques RPS pour les salariés de DMAP et DMEP qui devront subir une nouvelle réorganisation.. Enfin nous soulevons le risque du rapprochement métier/marché du fait de la divergence d'intérêts entre les activités commerciales (DMAP) et la partie métier (DMEP)

Pour toutes ces raisons les élus du CE OFS ont rendu un avis négatif par un vote à l'unanimité.

[Retrouvez l'intégralité du dossier](#)

## Orientations de la Direction de la Communication et de la RSE Orange France

### Contexte

Un bilan positif pour 2018 qui voit la marque Orange entrer dans le top 50 des marques préférées des Français lesquels connaissent également Orange Bank pour 25% d'entre eux.

Au niveau national, le focus « Famille » de ces dernières années porte ses fruits mais il faut déjà songer à la relève de la Saga et en région la presse reste un vecteur positif avec 50% de la visibilité d'Orange.

2019 sera celle de la recherche de la reconnaissance sur la qualité du réseau et de la relation client et de la transition avec le plan succédant à Essentiel 2020.

[Retrouvez l'intégralité du dossier](#)

### Analyse de la CFE-CGC

Au-delà du satisfecit de l'entreprise, nous pouvons néanmoins alerter sur la baisse de notoriété de la marque sur les items qualité, fidélité récompensée et adhésion dans le monde du fixe. Les déboires de nos concurrents sur le mobile permettent un maintien de la marque.

Une appréciation obtenue au prix fort ; Orange est toujours leader dans l'investissement médias avec 36%.

L'année 2019 sera chahutée entre avril et juillet par les 2 procès Tapie puis Lombard. Nous espérons que la communication d'Orange saura sur tous les périmètres préserver la marque Orange, notre outil de travail.

Nous ne pouvons qu'adhérer au souhait qu'Orange soit de plus en plus appréciée de ses clients et nous espérons que ce ne soit pas au détriment des salariés qui, lorsqu'ils ne plébiscitent plus leur entreprise dans le baromètre social, se voient directement pénalisés dans leur rémunération.



Pour retrouver tous les documents présentés en séance  accédez à Alfresco!

## Vos élu-e-s CFE-CGC Orange au CE Orange France Siège



Xavier PODEVIN  
Secrétaire  
06 87 60 86 75  
Lille



Laurence CLOIX  
Trésorière  
06 42 30 19 46  
Arcueil



Michel CARLIER  
Secrétaire Adj  
06 45 02 55 21  
Lille & Arcueil



Christophe RABIER  
Secrétaire Adj  
06 72 95 72 57  
Lyon



Denis BOST  
Trésorier Adj  
06 40 40 45 45  
Arcueil



Franca LOSTYS  
06 70 40 82 24  
Toulon



Pascal DOUCHEMENT  
06 07 34 86 40  
Bourgoin-Jallieu



Elisabeth DENYS  
06 78 06 09 51  
Arcueil & Ph. Auguste



Claudio VERRECCHIA  
06 82 55 71 40  
Arcueil



Patricia QUEDEVILLE  
06 88 26 31 59  
Toulouse



Sébastien BERTEAU  
06 89 36 28 20  
Lyon



Dominique DE SPIRT  
06 37 61 65 13  
Arcueil



Laurent BOUARD  
06 31 45 28 59  
Lognes



Anne Lise  
BONNET - LANGLOIS  
06 84 52 33 90  
Arcueil



Jean-François PAPILLON  
06 08 80 61 41  
Arcueil



Fatima HAMADI  
06 73 71 94 33  
Arcueil



Laurence DALBOUSSIÈRE  
06 30 55 59 97  
Arcueil



Guy DE VARAX  
Représentant Syndical  
06 76 12 61 77  
Bagneux

L'accès à la base Alfresco est réservé à nos adhérents



Retrouvez ce compte-rendu et les publications de votre établissement : <https://www.cfecgc-orange.org/orange-france-siege>



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

