

SOMMAIRE

Activités Economiques et Sociales : un budget en faveur des salariés OFS	1
Plan Schéma Directeur de l'Immobilier (PSDI) : l'art de la densification.....	1
Fusion Direction Clients PropME et Direction Digital Data IA : entre ambition et confusion	2
Rapport sur l'Emploi chez OFS : un effectif majoritairement cadre et vieillissant à fin juin 2025.....	3
Direction de l'Expérience Client : 16 mois d'activité sous le signe de la satisfaction clients.....	3
"Regain" : quand la boussole sociale perd le nord, la CFE-CGC sonne l'alerte à OFS	4

Activités Economiques et Sociales : un budget en faveur des salariés OFS

Vos élus CFE-CGC viennent de voter le programme ASC pour l'année 2026. La digitalisation des prestations engagée depuis de nombreuses années a permis au CSE d'optimiser ses frais de gestion et de dégager des marges de manœuvre pour améliorer le pouvoir d'achat des salariés.

- Le maintien de la valeur du cadeau de Noël adultes à 190€ et à 70€ pour les enfants de moins de 17 ans.
- Le retrait de la prestation « Coupon Sport » du fait de son arrêt par le prestataire ANCV.

Que vous réserve le programme 2026 ?

- L'ajout de 200€ pour tous dans le compte TATOU.
- Le maintien de l'aide au handicap enfant à hauteur de 2 000€.
- Des places en crèche toujours proposées sur l'ensemble du territoire
- La prise en charge du permis de chasse dans le cadre du remboursement sport.
- Le maintien à 100% du plafond d'utilisation du TATOU sur une même prestation.
- Les subventions restauration 2025 non consommées par chaque ouvrant-droit lui seront versées dans son compte TATOU 2026 selon les règles en vigueur.
- La revalorisation au maximum de la valeur du Titre Restaurant au plafond URSSAF.
Au 1er janvier 2026, la valeur du sera de 12,10€, Participation du CSE à hauteur de 60% soit 7,26€ par Titre)
- Le relèvement du plafond URSSAF à 2 540€/an pour l'exonération des cotisations sociales.

Analyse de la CFE-CGC

Comme depuis maintenant 11 ans, sur proposition des élus CFE-CGC qui ont été les seuls à voter, le programme ASC 2026 vient d'être approuvé.

Le CSE OFS sera encore une fois le plus généreux de toute l'UES Orange et le premier à ouvrir ses prestations 2026 dès le 15 janvier.

Les élus de l'autre organisation syndicale représentative au CSE OFS n'ont pas souhaité participer au vote et n'ont, comme les années précédentes, présenté aucun programme alternatif.

Les CSE d'Orange gérés par la CFE-CGC sont les seuls à redistribuer plus de 98 % de la dotation -versée par l'entreprise, grâce à des frais de fonctionnement particulièrement faibles. Ainsi 98 % des salariés ont la possibilité d'utiliser les prestations grâce au compte TATOU, qui offre à chacun l'opportunité d'utiliser ses subventions comme il le souhaite

Plan Schéma Directeur de l'Immobilier (PSDI) : l'art de la densification

Présentation du Plan Schéma Directeur de l'Immobilier d'OFS

La direction d'OFS présente le Plan Schéma Directeur de l'Immobilier 2025 dans la continuité de celui présenté au Comité Social et Economique Central (CSEC).

L'objectif est d'apporter des environnements de travail de qualité, tout en optimisant les coûts et en réduisant l'empreinte environnementale, avec les atouts : confort, sobriété énergétique, inclusion, conformité réglementaire, satisfaction des occupants.

La direction énonce quatre grands objectifs en lien avec le PSDI

- ▶ Créer des espaces de travail modernes et adaptés aux besoins métiers ;
- ▶ Optimiser la performance économique et énergétique du patrimoine ;
- ▶ Réduire l'empreinte environnementale et renforcer la responsabilité sociétale ;
- ▶ Garantir la conformité et la sécurité des sites.

L'impact environnemental est évalué lors des changements d'implantation : trajets domicile-travail, réemploi de mobilier, etc...

Cependant sur le terrain, la réalité ne correspond pas toujours aux attendus avec la densification accrue dans les sites et parkings. Espaces collectifs saturés et trajets allongés compliquent le quotidien de nombreux collègues, en particulier les mardis et jeudis, quand la grande majorité des collaborateurs sont présents sur site.

Ainsi, les équipes ont parfois de la peine à trouver une salle pour se réunir... mais aussi un espace pour déjeuner ensemble. De quoi réinventer la convivialité... en réunion Teams.

Parmi les villes concernées par les projets immobiliers, on compte les 132 salariés OFS de l'agglomération bordelaise qui seront regroupés sur trois sites d'ici 2029. Les appels d'offres inhérents au projet sont en cours.

A Montpellier, nos 69 collègues seront regroupés sur le Campus du Patio, là où il manque déjà des places de parking.

Analyse de la CFE-CGC

Vos élus CFE-CGC demandent à la direction de replacer l'humain au cœur du projet immobilier à travers ces exigences :

- L'allongement du temps de trajet pour certains salariés
- La qualité et l'ergonomie des locaux, souvent insuffisantes ou inadaptées.
- La convivialité au sein des équipes
- La gestion des mobilités
- La prise en compte des enjeux sociaux, de sécurité et de santé liés à l'organisation territoriale.

Concernant la sécurité, vos élus CFE-CGC ont particulièrement pointé l'insécurité qui règne aux abords du site de Massalia, alias St Mauront, à Marseille encore confirmée par des tirs au niveau d'un établissement voisin du nôtre jeudi 23 octobre.

Lors d'un précédent SDIT, la direction Orange avait assuré qu'il s'agissait d'un quartier « en devenir » alors que cet arrondissement est réputé pour être le plus inégalitaire de France, là où la criminalité, le trafic de drogue et les règlements de comptes sont fréquents. Notre direction OFS a demandé la confirmation de la présence d'agents de sécurité de niveau 2 ??? sur le site et à être désormais associée aux réunions d'informations de Massalia

A suivre

Vous l'aurez compris, pour vos élus CFE-CGC, un schéma directeur immobilier ne se résume pas à des mètres carrés, mais à des équilibres humains :

- Des locaux ergonomiques, accessibles et conviviaux ;
- Une organisation territoriale équitable entre les salariés ;
- Une écoute réelle des salariés confrontés aux déplacements, à la densification et aux changements de sites.

Fusion Direction Clients ProPME et Direction Digital Data IA : entre ambition et confusion

Pour se rafraîchir la mémoire

La direction d'OFS a décidé de fusionner la Direction Clients Pro-PME avec la Direction Digital, Data & IA pour donner naissance à une Direction de marché Pro-PME au 1er janvier 2026. Ce projet, présenté comme une « évolution normale » de l'organisation, concerne 318 personnes sur l'ensemble du territoire national.

Un décalage inquiétant entre discours et réalité

Officiellement, la direction parle « d'optimiser l'efficacité collective ».

Dans les faits, les remontées du terrain sont beaucoup moins enthousiastes.

- 6 managers sur 13 au sein du Codir perdent leur portée managériale,

- Plusieurs collaborateurs font part d'un manque d'informations et de visibilité,
- Le sentiment dominant reste l'inquiétude plutôt que la mobilisation.

Les salariés non-managers, eux, semblent pour l'instant un peu plus sereins, sans doute faute de visibilité réelle sur ce qui les attend...

Analyse de la CFE-CGC

Face à ces constats, vos élus CFE-CGC ont voté le recours à une expertise par un cabinet indépendant afin d'analyser les impacts réels de cette transformation.

Cette expertise devra notamment éclairer sur

- Les impacts économiques et sociaux réels du projet
- La cohérence entre les objectifs affichés et les moyens proposés

- Les conséquences sur l'emploi, les compétences et les parcours professionnels

Vos élus sont inquiets à propos de ce projet qui, sous couvert d'une transformation, risque surtout d'affaiblir les collectifs et de fragiliser les équipes.

Rapport sur l'Emploi chez OFS : un effectif majoritairement cadre et vieillissant à fin juin 2025

Une photographie précise des salariés d'OFS au 30 juin 2025

A cette date, nous étions 3325 collaborateurs chez OFS dont 96% de cadres.

Avec 49% de femmes, la parité est maintenue, mais la jeunesse, elle, se fait rare : seulement 1% de salariés de moins de 30 ans contre 81% de plus de 46 ans. L'âge médian atteint 53 ans.

La localisation géographique de l'effectif montre que 24% des salariés travaillent en province, le reste étant basé en région parisienne.

A cette population s'ajoutent 168 alternants et 89 stagiaires alors que 293 collègues bénéficient du dispositif Temps Partiel Senior (TPS).

Effectifs en baisse, recrutements très ralentis

Comparé au 31 décembre 2024, l'effectif recule de 4% principalement du fait de 77 départs définitifs dont 65 en retraite. Les autres départs sont consécutifs aux réorganisations. Ainsi, des collègues issus des équipes Ressources Humaines ont rejoint la DTOF (Direction Technique Orange France) tandis que les équipes médico-sociales ont intégré l'équipe Nationale RH d'Orange.

Sur le plan territorial, la baisse la plus marquée est observée dans le Grand Sud-Ouest où l'effectif a diminué de 10% entre décembre 2024 et juin 2025, contre 3% en Ile de France.

Et pour compenser tout cela ? seulement trois recrutements externes réalisés sur la période.

Analyse de la CFE-CGC

Les élus de la CFE-CGC ont examiné la Force au Travail (FAT) à fin juin 2025. La force au travail interne comprend à cette date 3302 salariés « Equivalents Temps Plein », (ETP). Elle est complétée par une FAT externe qui comprend la sous-traitance et l'intérim, estimée à 355 « équivalent effectif ». La sous-traitance représente ainsi presque 11% de la force au travail totale. Autrement dit, 1 poste sur 10 est désormais externalisé.

Vos élus CFE-CGC font deux constats majeurs :

=> une population qui continue à vieillir. Le maintien des compétences devient un enjeu critique.

=> une charge de travail à surveiller. La baisse des effectifs, conjuguée au nombre de personnes en TPS en temps libéré et aux départs en retraite, n'est pas compensée.

Direction de l'Expérience Client : 16 mois d'activité sous le signe de la satisfaction clients

Des résultats visibles pour les clients

Créée en juillet 2024, la Direction de l'Expérience Client, véritable "bras armé" de l'entreprise doit permettre à Orange d'atteindre son ambition d'être dans les meilleurs standards d'expérience client.

L'indicateur majeur, le NPS (Net Promoter Score), s'établit à 33,5 fin septembre 2025, dans la trajectoire de l'objectif annuel fixé à 40.

Pour atteindre l'objectif d'un service client référent, des modalités sont mises en place pour faciliter les parcours clients

avec le programme « Fibre 360 » (raccordement des clients fibre du premier coup), et « Zéro effort » par exemple.

En parallèle cela passe par la diffusion de la culture client aux salariés avec l'adoption des bonnes postures relationnelles et des initiatives comme les « [rencontres Orange](#) » en boutiques en novembre 2025.

Un challenge que se fixe la DEC chaque année : décrocher le prix de l'Arcep et celui du Service Client

Une ambition légitime... à condition que la quête du trophée ne se fasse pas au détriment de ceux qui le rendent possible : les salariés.

Analyse de la CFE-CGC

Vos élus CFE-CGC saluent cette recherche de l'excellence de la satisfaction client. Ils rappellent que derrière chaque indicateur se trouvent des hommes et femmes qui peuvent être soumis à une pression. Chaque acte professionnel, interaction commerciale est étudié, évalué, décortiqué parfois même par une Intelligence Artificielle, via des outils comme l'outil [SpreechAnalytics](#). La CFE-CGC appelle donc à une vigilance accrue sur les effets de cette évaluation continue et sur la résilience psychologique des équipes

En effet, ces mêmes salariés devraient de nouveau être impactés par une nouvelle réorganisation prénommée "Regain" pour laquelle vos élus CFE-CGC déplorent de ne pas voir informés et consultés en CSE OFS.

“Regain” : quand la boussole sociale perd le nord, la CFE-CGC sonne l’alerte à OFS

Lors de la séance du CSE Orange France Siège des 28 et 29 octobre 2025, les élus CFE-CGC ont proposé une résolution d’alerte relative au projet de réorganisation “Regain” :

Pour : 19 (CFE-CGC)

Abstention : 9 (CFDT)

Cette résolution, adoptée grâce aux élus CFE-CGC, met en lumière une réorganisation conduite sans diagnostic préalable de la situation sociale et économique à OFS : pas d’objectifs sincères, pas de plan de d’accompagnement structuré, pas d’indicateurs de suivi, etc...

La Direction tente de nouveau de bypasser sur ce projet les instances et le dialogue social (au niveau central et local), anticipant par ailleurs les nominations et les décisions avant la consultation des élus, en contradiction avec le Code du travail.

Cette réorganisation (“Regain”), qui impacte plus de 3 600 salariés sur le périmètre d’OFS, présente des risques majeurs pour la santé, la sécurité et les conditions de travail, dans un contexte social déjà fragilisé par une succession de réorganisations. Elle acte également la **disparition de l’établissement OFS** sans aucune concertation ni prise en compte de ses spécificités organisationnelles.

Ces méthodes, retenues par la Direction pour mener sa réorganisation REGAIN, sont indignes et contraires à un dialogue social loyal car elles ne garantissent pas la protection des salariés.

Face à l’indigence et la violence de l’ingénierie sociale qui accompagne ce projet et qui ramène l’entreprise aux pires heures de France Telecom, le CSE OFS a décidé :

- D’alerter l’Inspection du Travail,
- D’obtenir une évaluation consolidée des impacts sociaux et sanitaires,
- De demander la mise à jour du DUERP (document unique d’évaluation des risques professionnels) et un plan de prévention adapté,
- De vérifier la conformité du processus de consultation.

Analyse de la CFE-CGC

Les élus CFE-CGC soutiennent cette décision du CSE OFS d’émettre une alerte concernant aussi bien les Risques Psycho Sociaux pour les salariés que les risques économiques pour OFS dans le cadre du projet REGAIN. Ils réaffirment leur engagement pour la prévention des risques, la transparence, et le respect des instances représentatives du personnel.

Ils continueront à agir avec détermination pour défendre les droits et la santé des salariés d’OFS.

VOS REPRESENTANTS CFE-CGC ORANGE VOS	Élus CSE :		Elus responsables de Commissions CSE
	Xavier PODEVIN (Secrétaire) Pascal PIRON (Secrétaire adjoint) Laurence CLOIX (Trésorière) Anne LEFRANS Houda JAMILI Pierre-Luc DUREAU Sylvia PETRIZ Hélène DESITTER Laurent VAN CRAENENBROECK Grégory HANNEQUIN Audrey GOUYON Ludovic LANDOIS Catherine ALLEAU-VAUDELEAU Fatima HAMADI	Olivier DELORME Sébastien BERTEAU Aude ROUSSEL Anne-Laurence MULAR Manuel KEMENOVIC Chantal PIN (Trésorière adjointe) Xavier DAGRAS Ariel DELOUYA Sabine CHAROY Cécile RIVIECCIO Aurélien PECQUEUR Nathalie COTTET	Commission emploi, formation : Nathalie ARREGHINI Commission Handicap : Gautier DELAGARDE Commission ASC et Restauration : Michel CARLIER Commission : Egalité pro : Monique SAADOUN Commission des marchés : Céline COSTE Projets, Economie et Evolution des marchés : Cédric DEPOUTOT CSSCT Grand Public : Christian POULLAIN CSSCT Entreprise : Xavier MIRAULT CSSCT Fonctions Support : Christian BELALA Représentant syndical : Céline ROGER Cheffes de file CSE : Aude ROUSSEL / Cécile RIVIECCIO



CHOISISSEZ
CEUX
QUI
AGISSENT !

Retrouvez ce compte-rendu et
les publications de votre établissement :
[url page web de l'établissement]

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

