



CFE-CGC Orange

Adresse postale : 10/12, rue Saint Amand - 75015 Paris

Tél : 01 46 79 28 74 - Fax : 01 40 45 51 57

E-mail : secretariat@cfecgc-orange.org

Réf. : PS-HM/16-12-2021

Orange SA
111, quai du Président Roosevelt
CS 70222
92449 ISSY LES MOULINEAUX CEDEX

A l'attention de
Monsieur Ramon Fernandez
Directeur général délégué
Finance, Performance et Développement

Madame Fabienne Dulac
Directrice générale adjointe,
CEO d'Orange France

Paris, le 16 décembre 2021

Objet : Appel d'offres sous-traitance fibre et cuivre

Madame la Directrice générale adjointe,
Monsieur le Directeur général délégué,

Différentes sources nous ont alertés au sujet de l'appel d'offres réalisé par Orange concernant la sous-traitance du déploiement et de l'entretien de nos réseaux fibre et cuivre sur le territoire français. La manière dont les contrats ont été redistribués a fait l'objet de plusieurs articles de presse pointant la responsabilité d'Orange dans la mise en péril de plusieurs centaines d'emplois.

Nous sommes pour notre part particulièrement attachés, simultanément :

- À l'image d'Orange¹ ;
- À la qualité du déploiement de nos réseaux de Fibre, qui est un levier majeur de chiffre d'affaires en France, mais également une préoccupation majeure du régulateur des télécommunications français² (Arcep) ;

.../...

¹ [https://toulouse.latribune.fr/entreprises/social/2021-12-03/rupture-entre-orange-et-scopelec-pres-de-2-000-emplois-menaces-dans-la-plus-grande-scop-de-france-897789.html#xtor=EREC-32280597-\[newsletter_objectifnews\]-20211203-\[\]-0@5898-20211203191500](https://toulouse.latribune.fr/entreprises/social/2021-12-03/rupture-entre-orange-et-scopelec-pres-de-2-000-emplois-menaces-dans-la-plus-grande-scop-de-france-897789.html#xtor=EREC-32280597-[newsletter_objectifnews]-20211203-[]-0@5898-20211203191500) et https://www.lemonde.fr/economie/article/2021/12/03/fibre-optique-plus-de-1-800-emplois-menaces-chez-scopelec-sous-traitant-d-orange_6104612_3234.html

² <https://www.lesechos.fr/tech-medias/hightech/il-faut-resoudre-durgence-les-problemes-de-qualite-de-la-fibre-optique-dit-laure-de-la-raudiere-la-presidente-de-larcep-1367076>

.../...

- Au maintien des emplois, en quantité et en qualité, proposés aux travailleurs des pays dans lesquels nous opérons, tout particulièrement en France ;
- Au respect des engagements RSE formulés par Orange dans le cadre du plan Engage2025, et rappelés sur notre site institutionnel³.

Si nous défendons en priorité les emplois internes et non délocalisés, nous nous attachons également au fait qu'Orange pratique une sous-traitance pleinement responsable, sans travailleurs détachés, permettant à nos sous-traitants de développer et maintenir des emplois durables et de qualité sur nos territoires.

Dans ce cadre, l'appel d'offre visant à renouveler nos contrats de déploiement de la Fibre nous interroge à plusieurs titres.

Le choix de la sous-traitance

Les réseaux de télécommunications constituent notre cœur de métier. Leur déploiement et leur maintenance peuvent être gérés de diverses manières :

- Par des équipes internes à Orange SA, comme nous l'avons fait historiquement ;
- Par une filiale dédiée ;
- Par des sous-traitants extérieurs à l'entreprise.

Depuis plusieurs années, Orange externalise un nombre croissant d'activités, et c'est donc la sous-traitance externe qui a été retenue pour déployer et maintenir nos réseaux.

Mais sur quelle base les choix sont-ils opérés ?

- Expertise avérée sur les technologies fibre ou cuivre ?
- Ressources compétentes mobilisables par chacun des sous-traitants ?
- Territoires d'intervention possibles ?

Quels sont les autres critères pris en compte pour contractualiser avec un sous-traitant, et quelles précautions sont prises par Orange pour s'assurer de la qualité des contrats, des emplois et des conditions de travail qui en résultent ?

- Y a-t-il une « taille critique » minimale pour contractualiser avec Orange ? L'historique de certains de nos sous-traitants laisse apparaître que certains ont pu être « invités » à racheter des entreprises pour devenir des sous-traitants de rang 1 et conserver leurs contrats avec Orange.
- Comment la dépendance économique de nos sous-traitants vis-à-vis d'Orange est-elle évaluée ? Jusqu'à quel niveau est-elle admise ? Comment sont évalués les risques de dépôt de bilan pour les sous-traitants qui perdent des contrats conséquents, avec pour corolaire l'appel d'Orange en garantie de passif ?
- Nos contrats permettent-ils à nos sous-traitants de pratiquer eux-mêmes la sous-traitance en cascade, et jusqu'à quel niveau ?
- Les contrats d'Orange permettent-ils à nos sous-traitants d'employer des travailleurs détachés ou des autoentrepreneurs ?
- Comment sont évalués les impacts des contrats que nous signons sur les conditions de travail qui en résulteront pour les personnels de nos sous-traitants ?

Comment les coûts de cette sous-traitance sont-ils mesurés ?

- S'en tient-on au coût unitaire des prestations rendues ?
- Mesure-t-on l'impact financier du nombre d'interventions nécessaires pour aboutir à une installation correcte ? Les coûts de traitement des réclamations clients sont-ils intégrés ? Et les risques économiques pour Orange en cas de défaillance d'un de nos sous-traitants ?

.../...

³ <https://www.orange.com/fr/engagements/les-principes-de-mise-en-oeuvre-de-la-rse>

.../...

La redistribution des contrats interroge...

Les articles de presse publiés ces dernières semaines et les réponses défensives faites par Orange, notamment en Occitanie⁴, laissent entendre que les contrats ont été redistribués entre 5 ou 6 entreprises au motif d'améliorer la qualité de service. L'accent mis ces dernières années sur les économies à réaliser dans tous les domaines, et particulièrement pour Orange France, laisse cependant planer la suspicion d'un objectif prioritaire ou corolaire de réduction des coûts.

Les permutations de contrats réalisées entre les différents sous-traitants, tant sur les régions couvertes que sur la technologie confiée (fibre ou cuivre) ne sont en effet de nature à privilégier ni l'expertise, ni le maintien des compétences techniques nécessaires pour assurer la qualité des prestations, ni même la pérennité économique de certains prestataires.

... sur la manière dont Orange applique sa responsabilité économique et sociale

Qu'en est-il du « partenariat » affiché par Orange dans sa communication interne et externe alors qu'Orange lâche des prestataires qui ont investi massivement pour soutenir nos activités techniques ? La Direction d'Orange France, 1^{er} donneur d'ordre en France, agit-elle comme un acteur responsable vis-à-vis de la filière ?

Quant aux réponses apportées sur le risque de destruction d'emplois, elles sont particulièrement choquantes, tant sur la manière de considérer les salariés qui perdront leur emploi ou devront changer d'employeur ou de région, que sur le réalisme opérationnel des permutations envisagées.

De quelles garanties disposez-vous pour assurer aussi péremptoirement qu'il n'y aura pas d'impact sur l'emploi local au seul motif que ces activités sont à la fois en tension et adhérentes aux territoires ? Les salariés susceptibles de changer d'entreprise se verront-ils proposer des contrats de qualité équivalente ou supérieure chez un nouvel employeur ? Leurs conditions de travail seront-elles améliorées ?

Risques sur la qualité comme sur l'image d'Orange

Les techniciens spécialisés dans le cuivre sont la plupart du temps des salariés en fin de carrière, qui ne prendront sans doute pas le risque de changer d'entreprise ou de région pour accompagner le mouvement imposé par Orange... alors même que notre entreprise a pris des engagements forts auprès du gouvernement pour assurer la qualité de service sur ce support.

Quant à la qualité des raccordements fibre actuellement dans le viseur du régulateur, on peut également légitimement douter qu'elle soit au rendez-vous après cette redistribution des cartes : croire que des salariés ou une entreprise peuvent, en un laps de temps en réalité très court, développer une expertise garantissant une qualité de service optimale démontre a minima une méconnaissance des métiers et des organisations à mobiliser. Comment en outre revendiquer une différenciation justifiant un « premium » sur les offres Orange tout en recourant aux mêmes sous-traitants que nos concurrents ?

Plusieurs élus de la République (maires, députés, sénateurs, présidents de départements ou de région) se sont publiquement émus, notamment du sort fait à Scopelec, et ont interpellé l'État.

Comment les impacts, tant sur l'image d'Orange auprès de nos clients que sur la confiance que pourront nous accorder les collectivités territoriales, qui sont aussi des clients ou des partenaires pour nous, ont-ils été évalués ? Cette image a également des conséquences économiques susceptibles de peser sur toute l'entreprise.

Nous serons très attentifs aux réponses que vous apporterez à ces légitimes questions, que nous vous remercions de nous communiquer dans les meilleurs délais.

.../...

⁴ <https://www.ladepeche.fr/2021/12/13/affaire-scopelec-orange-replique-et-devoile-les-vainqueurs-de-lappel-doffres-9989617.php>

.../...

La CFE-CGC Orange vous demande par ailleurs de mettre en place au plus tôt un audit indépendant permettant :

- de vérifier que cette modification des contrats est bien réalisée dans l'intérêt d'Orange, de la France (dont les infrastructures numériques pourraient être affectées par cette décision), de la filière et des personnels qui y travaillent ;
- de prendre toutes les mesures correctrices nécessaires pour éliminer les impacts négatifs résultant de cette modification des contrats.

Nous vous prions d'agréer, Madame la Directrice, Monsieur le Directeur, nos salutations distinguées.

Patrice Seurin

Délégué syndical central de la CFE-CGC Orange

Handwritten signature of Patrice Seurin in black ink, featuring a stylized 'P' and 'S'.

Hélène Marcy

Élue au Conseil de surveillance Orange Actions

Handwritten signature of Hélène Marcy in black ink, featuring a stylized 'H' and 'M'.

CC : Monsieur Stéphane Richard, PDG d'Orange.