



CFE-CGC Orange  
Mme Hélène Marcy - Mr Patrice Seurin  
10 – 12 rue Saint Amand  
75015 Paris

Paris  
Le 31 janvier 2022

**Objet : Réponse à votre courrier du 16 décembre 2021**

Madame, Monsieur,

Par votre courrier du 16 décembre dernier, vous appelez notre attention sur l'appel d'offres conduit en 2021 concernant la sous-traitance du déploiement et de l'entretien des réseaux cuivre et fibre d'Orange, ainsi que des raccordements clients cuivre et fibre.

Nous nous proposons d'apporter un certain nombre d'éléments dans le présent courrier, afin d'éclairer les choix effectués par Orange dans sa recherche de prestataires en capacité de l'accompagner dans la durée.

Cette consultation, conduite dans le strict respect des procédures propres aux appels d'offres, a permis de sélectionner les prestataires les plus à même d'accompagner Orange dans la mise en œuvre de son plan stratégique et de répondre à la nouvelle donne des réseaux en France.

En effet, nos activités et le contexte marché des réseaux sont en pleine mutation. Ainsi dans certains territoires, Orange ne sera plus l'opérateur d'infrastructure du réseau, le déploiement et l'exploitation de la fibre ayant été confiés à un opérateur tiers. Le déploiement massif de la fibre sur le territoire français entre d'ailleurs dans sa phase finale. Si les travaux de préparation du décommissionnement du cuivre débutent, nous avons encore besoin de compétences dans ce domaine pour une durée significative.

Enfin, au cours de la crise sanitaire, la digitalisation de notre société a explosé, démultipliant les usages de nos clients mais aussi leur exigence légitime de qualité de service.

Le bilan de 7 années de contrats ICTR a mis en lumière la nécessaire poursuite des adaptations de notre modèle, en réponse aux attentes des équipes opérationnelles des différents territoires et à nos exigences croissantes en termes de satisfaction clients. Ce constat, partagé avec les directeurs généraux des prestataires dès décembre 2019, a permis de conclure que le modèle de



fonctionnement entre Orange et ses prestataires devait évoluer et a conduit au lancement de l'appel d'offres destiné à sélectionner ces nouveaux prestataires le 25 janvier 2021.

La consultation, dotée d'un cahier des charges précis et accompagnée d'une présentation aux directeurs généraux des candidats, a formalisé la vision prospective d'Orange notamment l'évolution des activités du domaine intervention et une évaluation de la déformation pluriannuelle des volumes et du mix d'activité. Elle a également prévu la mise en œuvre d'un allotissement, traduisant la volonté d'Orange d'assurer une transition maîtrisée des réseaux cuivre, principalement vers les réseaux fibre, en lien avec la situation de chaque territoire.

Les évolutions apportées sont le fruit de l'expérience acquise et de la prise en compte des demandes du terrain à travers nos directeurs réseaux, les DUI, les DIST, les acheteurs, mais aussi nos partenaires internes.

La consultation conduite par Orange depuis le début de l'année 2021 avait pour objectif la sélection d'un ensemble d'entreprises de travaux réseaux pour couvrir 35 zones géographiques en France. L'appel d'offres a été lancé avec les délais d'anticipation nécessaires, et a intégré un dialogue compétitif permanent avec les candidats dans un souci d'équité vis-à-vis de l'ensemble des prestataires.

Les critères de sélection retenus visent à maintenir un haut niveau d'exigence en matière de qualité des prestations rendues et en particulier celles qui visent à raccorder les clients. Certains points « techniques » ont fait l'objet d'une attention toute particulière, à l'instar de l'amélioration de la qualité de service, un zoning en rapport avec l'évolution des activités, des moyens de réaction plus efficaces, la responsabilisation accrue de nos fournisseurs sur le pilotage, l'amélioration de la prise en charge des interventions en zone rurale ou la disponibilité des bonnes compétences sur les zones.

En cohérence avec nos engagements, la dimension RSE constitue un autre des critères structurants. Cela se traduit notamment par l'évaluation de maturité RSE, via des engagements sur le volet décarbonation, l'adhésion à la démarche Achats Responsables, le respect des réglementations RSE associées et la conformité aux engagements RSE opérationnels (Collecte et traitement des Déchets, Santé et sécurité au travail).

L'analyse des réponses et les choix d'attribution ont été effectués par un collectif d'experts, nationaux et territoriaux, en DO comme en UI. L'attribution des contrats se répartit sur 12 entreprises dont 10 étaient déjà partenaires et à qui Orange a renouvelé sa confiance en fonction de la proposition de valeur proposée et de la qualité des prestations réalisées, constatée ces dernières années.

La remise en cause d'un prestataire sur un territoire n'impacte en rien l'emploi local. Le déploiement et l'entretien des réseaux – un secteur en pénurie de main d'œuvre – s'appuient sur des emplois locaux et non délocalisables, en lien avec le volume d'activité des contrats. Un changement de



prestataire n'affecte donc en rien le nombre d'emplois sur le territoire concerné. Par ailleurs, nous tenons à vous rappeler qu'Orange veille depuis toujours à accompagner ses partenaires. Ce fut le cas au plus fort de la crise sanitaire liée à la Covid-19 en 2020, lorsqu'Orange a soutenu son tissu industriel par diverses aides financières, pour pallier, tout en restant dans son rôle, les difficultés conjoncturelles des entreprises de travaux réseaux.

Au travers de ces nouveaux contrats, Orange ambitionne de mieux répondre aux attentes de nos clients qu'ils soient grand public, professionnels, entreprises, collectivités ou opérateurs tiers. Ils permettront précisément de délivrer une qualité de services renforcée, à la hauteur de son image et de son statut de leader dans le déploiement de la fibre.

Nous espérons ainsi vous avoir explicité au mieux les ambitions et les modalités de ce marché, permettant de faire des choix cohérents avec la stratégie et les valeurs de l'entreprise, à la fois en termes de satisfaction clients, d'efficacité opérationnelle, d'équilibre économique et de responsabilité sociétale.

Vous souhaitant bonne réception de ce courrier, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Fabienne Dulac  
Directrice Générale Adjointe Orange  
CEO Orange France

Ramon Fernandez  
Directeur Général Délégué, DG Finance,  
Performance et Développement