



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/GdV/ 2021 01 21 – CPF - 180

Orange France
avenue du Président Nelson Mandela
94745 Arcueil Cedex

A l'attention de Madame Fabienne Dulac
Directrice Générale Adjointe
Directrice d'Orange France

Orange SA
78 rue Olivier De Serres
75505 PARIS CEDEX

A l'attention de Monsieur Gervais PELISSIER
Directeur Général Délégué
People & Transformation

Paris, le jeudi 21 janvier 2021

Objet : détournement des fonds du Compte Personnel de Formation (CPF) dans le cadre du financement de la formation métier des personnels Orange

Madame la Directrice Générale Adjointe,
Monsieur le Directeur Général Délégué People & Transformation,

Nous vous faisons part de graves dysfonctionnements concernant les agissements de la Direction concernant le CPF (Compte Personnel de Formation) des personnels d'Orange France.

Ce dernier, défini par les lois du 5 mars 2014 et du 5 septembre 2018, permet aux salariés d'être acteurs de leur avenir professionnel et donc du développement de leurs compétences. La loi « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » l'exprime clairement dans son article L6323-2 : « **Le compte personnel de formation est mobilisé par la personne, afin de suivre, à son initiative, une formation. Le compte ne peut être mobilisé qu'avec l'accord exprès de son titulaire. Le refus du titulaire du compte de le mobiliser ne constitue pas une faute.** »

Or il apparaît que la Direction exige des personnels qu'ils mobilisent leur droits CFP pour financer le suivi de certaines formations qu'il revient pourtant à l'entreprise de financer. Deux exemples parmi tant d'autres :

- La Direction Entreprises France a demandé à 1 000 vendeurs et 200 managers de s'inscrire à une formation « **Vendre par la confiance** », d'une durée de 11 jours sur 12 mois, co-construit avec l'Ecole Supérieure de Commerce de Paris (ESCP) au coût unitaire de 3 618€

.../...

- La Direction du Développement des Compétences d'Orange France a demandé à 550 salariés des métiers du marketing de s'inscrire à une formation co-construite avec Grenoble Ecole de Management intitulée « **parcours excellence client** » dont l'objectif est de « contribuer à un projet d'excellence et être force de proposition pour atteindre des objectifs de satisfaction clients (NPS40) au coût unitaire de 3 900€ »

Pour suivre ces formations, les salariés de droit privé et les fonctionnaires sont invités à utiliser intégralement leur CPF. Un kit de communication fourni aux personnels leur explique en détail comment utiliser leur compte CPF pour s'inscrire à la formation (Copie jointe du guide d'inscription)

La conséquence pour les personnels est l'épuisement des droits CPF empêchant les salariés de droit privé et les fonctionnaires de pouvoir librement choisir d'autres formations.

Nous vous rappelons les obligations de l'employeur ; en effet, les dispositions de l'article L. 6321-1 du Code du Travail stipulent :

« L'employeur assure l'adaptation de ses salariés à leur poste de travail, dans le cadre du plan de développement des compétences. Il veille au maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations. »

En application de ce texte, il incombe donc à l'entreprise de mettre en œuvre, à son initiative et à sa charge, tous les moyens nécessaires pour que les salariés conservent une capacité de travail inévitablement menacée par les changements dans l'environnement du travail.

Or en ce qui concerne la formation « **Vendre par la confiance** », centrée sur le domaine de la relation client avec un déploiement massif décidé par la Direction (tous les vendeurs et managers y sont invités) et d'une durée non négligeable (11 jours sur 12 mois), elle rentre à l'évidence dans le champ du devoir d'adaptation de l'entreprise, à l'instar des formations techniques de ventes ou produits, et incombe donc totalement à Orange tant dans son organisation que dans son financement. La Direction l'a d'ailleurs présenté ainsi lors de la séance du CSE Central du 1^{er} octobre 2020. (Copie jointe, voir pages 17 et 18)

De même, le « **parcours excellence client** », sur 8 mois, valide des compétences clés métiers du marketing et management de la relation client. Son objectif opérationnel est, comme dit plus haut « [...] d'être force de proposition pour atteindre des objectifs de satisfaction clients (NPS40) ».

Le CPF, défini par les lois du 5 mars 2014 et du 5 septembre 2018, n'a pas pour objectif de se substituer aux obligations légales de l'employeur mais de permettre aux salariés d'être acteurs de leur avenir professionnel et donc du développement de leurs compétences.

Dans ce contexte, il apparaît qu'Orange utilise indument l'argent de la Caisse des Dépôts et Consignations, avec le concours d'organismes de formation tels qu'ESCP et Grenoble Ecole de Management cités ci-dessus. La Direction Entreprise France et la Direction du Développement des Compétences d'Orange France, en subordonnant à la mobilisation de leur CPF la participation des personnels à ces formations cœur de métier, ont agi en contradiction avec la loi.

La CFE-CGC Orange a alerté par mail la DRH de la Direction Entreprises France (DEF) le 5 novembre 2020, pour lui exprimer son désaccord et sa vive inquiétude sur la mise en place d'un système détournant de son objectif le CPF, au détriment des personnels. Celle-ci nous a simplement opposé l'application des directives Groupe.

.../...

Nous vous demandons de faire le nécessaire afin qu'Orange respecte la Loi :

- En prenant en charge la totalité de ces dispositifs de formation,
- En rappelant les obligations de l'employeur auprès des Directions métiers...

... et d'organiser la restitution des droits CPF aux personnels concernés.

Sans avancée probante sur le sujet, nous serons malheureusement contraints de saisir les autorités judiciaires compétentes pour faire appliquer le droit du travail.

Nous vous prions de croire, Madame la Directrice, Monsieur le Directeur, en l'expression de nos salutations distinguées.



Patrice SEURIN
Délégué Syndical Central
CFE-CGC Orange



Guy de VARAX
Secrétaire National Commission formation
CFE-CGC Orange

Copies :

DIRRECTE - UC 15 A
46/52 rue Albert - 75640 Paris cedex 13

Madame Elizabeth Borne, Ministre du Travail de l'emploi et de l'insertion
127 rue de Grenelle - 75007 Paris

Monsieur Michel Yahiel, Directeur des retraites et de la solidarité,
Caisse des dépôts et consignations
2 avenue Pierre Mendès France - 75013 Paris

Monsieur Loïck Roche, Directeur général de Grenoble École de Management
12 rue Pierre Sémard - 38000 Grenoble

Monsieur Frank Bournois, Directeur Général de l'ESCP Business School
79 Avenue de la République - 75011 Paris

Monsieur François Hommeril, Président de la CFE-CGC
59 Rue du Rocher - 75008 Paris

Monsieur Jean-François Foucard, Secrétaire confédéral CFE-CGC
en charge de l'emploi et de la Formation
59 Rue du Rocher - 75008 Paris

Madame la Procureure de la République au tribunal de Créteil
Tribunal Judiciaire de Créteil
Rue Pasteur Vallery Radot - 94011 Créteil

Pièces Jointes :

- Dossier CSEC 2020 : Info/consult – Adressage Commercial
- Guide pour s'inscrire à la formation « Vendre par la confiance » via le CPF
- Mail du 05 novembre 2020