



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. : NT-HM/07-02-2022

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

A l'attention de :
Monsieur Stéphane Richard
Président Directeur Général

Mesdames et Messieurs
les administratrices et administrateurs d'Orange

Paris, le 7 février 2022.

Objet : demande d'intéressement exceptionnel au titre des résultats 2021

Mesdames, Messieurs,

Le 17 février prochain, les résultats de notre Groupe seront annoncés officiellement, définissant également la rétribution collective que sont la participation et l'intéressement.

Une probable dégradation de l'Indice de Performance Opérationnelle pour Orange SA

Selon les informations de suivi qui nous ont été communiquées, la trajectoire de l'Indice de Performance Opérationnelle (IPO) est fortement décalée par rapport aux années précédentes : le taux d'atteinte au S1 ne représentait que le tiers de l'objectif annuel, contre 40 à 45% habituellement, laissant prévoir une baisse de l'intéressement (cet indicateur compte pour 60% de l'enveloppe d'intéressement globale). Les personnels n'ont que peu de levier sur les raisons de cette baisse, en lien notamment avec les coûts d'intervention sur les réseaux, essentiellement assurée par nos sous-traitants, alors que le basculement sur la Fibre est allé plus vite que prévu, signe que nos équipes commerciales ont performé.

Des indicateurs altérés par la sous-traitance

L'indicateur de qualité de service (IQSC) a été modifié dans le nouvel accord triennal d'intéressement d'Orange SA, qui entre en vigueur pour l'intéressement versé en 2022 au titre des résultats 2021. Le mNPS Grand Public, qui pèse pour la moitié de l'IQSC, va s'appliquer pour la première fois, en pleine pandémie, sans qu'il nous ait été accordé de conserver en parallèle, au moins pour le premier exercice, le taux de réclamations précédemment utilisé, qui reposait sur un comptage d'actions réelles et non sur des appréciations subjectives.

.../...

.../...

La baisse du nombre de répondants au S1 2021 affectera la fiabilité du mNPS Grand Public, par ailleurs de plus en plus critiqué par les experts, sa volatilité augmentant au fil qu'il est utilisé par de plus en plus de marques. Notons là aussi que la qualité des prestations rendues par nos sous-traitants pèse dans la note attribuée à Orange. Si cet indicateur peut s'avérer pertinent pour la rétribution variable des dirigeants, qui ont tout pouvoir de décision sur les modalités d'organisation du travail, et notamment d'articulation entre les prestations réalisées par nos équipes internes et la sous-traitance, les personnels d'Orange les subissent.

Des effectifs en baisse perpétuelle, sans diminution de la charge de travail

Depuis plusieurs années, la décreuse des effectifs d'Orange en France est spectaculaire : suppression de 4 600 emplois en 2019, 4 800 en 2020, essentiellement par le non-remplacement des départs. La trajectoire de 2021 et 2022 ne sera pas moins violente. En parallèle, nos demandes de simplification, qui permettraient d'alléger la charge en augmentant la productivité, sont ignorées. Les équipes sont réorganisées en permanence, obligeant les individus à exercer toujours plus de missions et de compétences différentes pour encapsuler le travail de ceux qui sont partis. Depuis l'annonce du nouvel accord intergénérationnel (que notre organisation n'a pas signé, notamment pour cette raison), l'inquiétude est grande parmi nos collègues : pourront-ils encore faire face ?

Des augmentations salariales en berne...

La négociation annuelle sur les salaires a tourné court en 2021. Pour la seconde année consécutive, aucun accord salarial n'a pu être signé chez Orange SA, débouchant sur une décision unilatérale de l'employeur, ce qui n'est jamais bon signe.

Le budget des augmentations, de 1,8% en 2021, est loin de couvrir l'inflation, [à 2,8% selon l'INSEE](#). Pire, la promesse de la Direction d'augmenter l'ensemble des salaires bruts dès la fin de l'année si l'inflation dépassait la hausse des salaires n'a pas été tenue : au final, une prime ponctuelle de 200 € a été attribuée en janvier 2022 aux personnels dont le salaire annuel est inférieur à 40 000 €. Les personnels nous interrogent chaque jour sur cette décision qui leur apparaît injuste, et sont inquiets pour leur pouvoir d'achat, alors qu'une inflation durable est annoncée dans les médias. Plus largement, nous constatons qu'Orange ne verse plus que des primes, au bon vouloir de la DRH, sans que les personnels aient la moindre possibilité de se projeter, ce qui favorise la fuite de nos talents.

... tandis que l'intéressement et la participation diminuent d'année en année

Au fil des années, le [partage des résultats avec les personnels diminue](#)... et continuera de le faire : les salaires d'embauche sont inférieurs aux salaires de celles et ceux qui partent, tandis que les rétributions variables que sont la participation et l'intéressement sont directement indexées sur la masse salariale.

Globalement, la perception des équipes, dont l'engagement fait le chiffre d'affaires et les résultats de l'entreprise, c'est qu'il faut travailler de plus en plus intensément pour un pouvoir d'achat qui diminue.

Si l'intéressement accuse une chute significative au titre des résultats de 2021, la déception sera grande, et l'engagement des équipes difficile à maintenir, alors que des défis sans précédent nous attendent pour les années qui viennent.

Un intéressement exceptionnel pour toutes et tous, y compris dans les filiales

Dans l'intérêt collectif, nous demandons donc au Conseil d'administration de prévoir un intéressement exceptionnel permettant a minima de maintenir le niveau d'intéressement de l'an dernier, et ce à l'échelle du Groupe en France, maison mère et filiales, pour lesquelles nous ne disposons pas encore des indicateurs : s'il n'y en a pas en filiale, les écarts continueront de s'accroître au sein du Groupe, générant une perte de la cohésion et du sentiment d'appartenance, comme c'est en train de se produire par exemple à la Générale de Téléphone.

Cet intéressement exceptionnel doit également permettre le rééquilibrage en faveur des bas salaires, et être prioritairement indexé sur le temps de présence durant l'année 2021.

.../...

.../...

Espérant que notre demande sera entendue, et restant à votre disposition, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président Directeur Général, Mesdames les administratrices, Messieurs les administrateurs, l'expression de nos salutations distinguées.



Hélène MARCY
Vice-présidente de la CFE-CGC Orange



Nicolas TRIKI
Délégué syndical CFE-CGC Orange

CC : Monsieur Gervais Pellissier – Directeur People et Transformation