

SOMMAIRE

Fermeture de la boutique Paris-Rennes au S2 2026	1
Projet immobilier du Campus Marseille : Projet Mistral	2
Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail : rapport 2025 pour la DO IDF	3
Rapport d'activité DO IDF des T3 et T4 2025	4

FERMETURE DE LA BOUTIQUE PARIS-RENNES AU S2 2026

✓ Consultation

L'arrêt d'exploitation de la boutique Paris Rennes (6^{ème} arrdt) est planifié au 31/12/2026. La déclinaison régionale du projet Libellule s'achèvera donc avec cette dernière fermeture. Pour rappel, le projet Libellule consiste en l'arrêt d'exploitation (avec une reprise de bail envisagée par Orange Store, anciennement la Générale de Téléphone) ou la fermeture au niveau national de 160 boutiques maximum entre 2023 et 2026. Pour la DO IDF, le projet prévoyait la fermeture et/ou cession de bail de 20 à 26 boutiques sur les 45 du réseau. Au 31/12/2026, 25 boutiques auront été impactées.

Sont concernés 15 salariés, 1 apprenti et 3 éloignés de service. Au sein cet effectif, 9 seniors (3 de + 45 ans, 6 de + 55 ans), 2 salariés RQTH, 1 départ en mobilité hors Direction Commerciale Régionale (DCR) IDF et 5 salariés actifs qui ont déjà vécu une précédente fermeture. Ces derniers bénéficieront à nouveau des mesures d'accompagnement prévues.

3 salariés ont émis le souhait de rester à la DCR IDF, les autres ont préféré s'orienter vers les postes préemptés.

Analyse de la CFE-CGC Orange

La fermeture de la boutique entraîne un fort sentiment de bouleversement chez certains salariés et génère des tensions. Alors que l'activité reste soutenue et que les résultats obtenus sont très satisfaisants, la décision n'est pas comprise.

En séance, les interrogations adressées à la Direction ont essentiellement porté sur des éléments économiques. Or, celle-ci n'a ni pu ni voulu répondre. Par ailleurs, certains ex-salariés de boutique se voyant privés d'augmentation sur leur nouveau poste, les élus ont souhaité connaître le pourcentage de salariés qui ont pu bénéficier d'une augmentation managériale après avoir quitté la DCR IDF : là encore, la Direction n'a pas été en mesure, ou n'a pas souhaité, communiquer ces informations.

Plus largement concernant ce projet Libellule, et dans un contexte où la concurrence maintient, voire développe son réseau, les élus ont à nouveau exprimé leur désaccord avec la réduction du nombre de boutiques argumentant qu'aucun élément économique ne vient justifier cette orientation, pas plus que le passage sous enseigne Orange Store.

Vos élus CFE-CGC Orange ont voté contre ce projet, comme la majorité des organisations syndicales.

PROJET IMMOBILIER DU CAMPUS MARSEILLE : PROJET MISTRAL

✓ Information

Fin 2025, l'accumulation des aléas bâtiments et la gravité des événements survenus sur Massalia / Saint-Mauront ont conduit à sa fermeture en janvier 2026 et à l'ouverture d'une réflexion quant à l'opportunité de sites alternatifs disponibles sur Marseille.

Le quartier Euroméditerranée, principal pôle d'affaires marseillais situé au nord-ouest de la ville, offre plusieurs sites disponibles et répond aux exigences de sécurité, de possibilités de parking, transports en commun et de restauration.

Le périmètre cible du projet Mistral est constitué des sites suivants :

- Tour La Marseillaise (TLM) du 20^{ème} au 25^{ème} étages + une partie du 18^{ème} étage
- EKO

Le projet englobe la DO Île-de-France, la DO Grand Sud Est, la Direction Technique Orange France (DТОF, anciennement DTSI), le Siège d'Orange France, Orange Innovation, les Fonctions Corporate, Orange Wholesale, Orange Business SA et SCE, ainsi que Totem, soit environ un millier de salariés au 31/03/2026. S'agissant de la DO IDF, 94 salariés de la Direction du Service Clients Entreprises (DSCE) ainsi que 2 collaborateurs d'Orange Events sont concernés.

Depuis janvier 2026, ces 1 000 salariés sont en situation transitoire. Ils alternent télétravail à domicile et présence physique sur 2 sites de repli Orange, 4 sites de coworking en location et 1 site de corpworking (site Enovacom, filiale).

L'ambition du Projet Mistral vise à réinstaller les équipes dans des conditions de travail nominales et favorables aux nouveaux modes de collaboration post *Regain* pour un coût de 10 millions d'Euros.

Les 2 sites fonctionnent comme un campus unique dont le cœur est constitué de la Tour La Marseillaise (TLM). Ils sont distants d'environ 250 m, soit 3 à 4 minutes de marche. L'ancien campus Massalia se trouve à une dizaine de minutes à pied de TLM et EKO.

Les zonings ont été construits en mode collaboratif après synthèse des besoins, des usages et des modes de fonctionnement en tenant compte des effectifs, des organisations, des spécificités métiers, des contraintes des bâtiments et des enjeux de qualité de vie au travail.

Le planning prévisionnel prévoit des emménagements progressifs, entre le T4 2026 et le S2 2027. Les 96 salariés de la DO IDF devraient emménager au 24^{ème} étage de TLM en novembre 2027.

Analyse de la CFE-CGC Orange

Dès les premières présentations (fin 2021) du Projet Massalia Saint-Mauront au sein des différentes instances, la CFE-CGC Orange n'a eu de cesse de le dénoncer et d'alerter sur les risques encourus par les personnels en termes de sécurité, conditions et qualité de vie au travail. L'histoire lui a donné raison...

Pour les salariés, c'est un retour à la case départ - à la Tour La Marseillaise - qui les attend 2 ans après l'avoir quittée. Ils vivent une situation transitoire inconfortable et instable, en télétravail à domicile ou en espaces de co- ou corpo-working et tous doivent s'y adapter bon gré mal gré. Le planning prévisionnel contraindra les salariés DSCE à une période transitoire minimum de 24 mois. Pendant cette période, les sites de coworking seront libérés au fil des déménagements vers TLM et EKO; les équipes DSCE finiront par être regroupées sur un seul et même site de coworking avant de rejoindre la TLM. La capacité d'accueil de ces sites posant déjà problème aujourd'hui, on peut légitimement s'interroger sur celle qu'offrira le dernier site de coworking. A ce jour, la Direction est incapable d'indiquer lequel sera retenu.

Les interrogations sont nombreuses quant aux capacitaires réels et à terme du Restaurant Inter-Entreprises du site et de l'accessibilité des différents parkings choisis (distants de 10 minutes à pied environ).

Devant l'étonnement des Organisations Syndicales (O.S) quant à l'éloignement des fonctions support (services RH, médecine du travail) et des Représentants du Personnel de la TLM (localisés, donc, sur EKO), il semblerait que quelques RH de proximité devraient pouvoir être présents sur TLM.

Les Comités Sociaux et Economiques (CSE) des périmètres concernés ont mandaté une coordination inter-CSE sur le Projet Mistral. Le cabinet Technologia réalisera l'expertise commune et globale à ces CSE. Le CSE DO IDF compte 3 élus membres de la Commission de coordination, dont 1 élu CFE-CGC Orange. Le rapport Technologia est attendu pour la mi-septembre 2026.

Les élus CSE DO IDF ont par ailleurs voté le mandatement d'une Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) spécifique DSCE pour qu'elle analyse les impacts du projet : Risques Psycho-Sociaux (RPS), qualité, ergonomie et surfaces des futurs espaces de travail, prise en compte des situations RQTH et / ou aménagements spécifiques nécessaires, Qualité de Vie au Travail (QVT), conditions d'accès aux sites. Le rapport éclairera le rendu d'avis des élus du CSE.

HYGIÈNE, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL : RAPPORT 2025 POUR LA DO IDF

✓ Consultation

En 2025, l'effectif moyen mensuel de la DO IDF est de 5739 salariés, dont 2303 femmes et 3436 hommes. 425 départs et 50 embauches (hors mobilités internes) sont recensés.

193 accidents sont survenus aux salariés de la DO. 121 accidents du travail ont été déclarés, 71 ont engendré un arrêt de travail. 72 accidents sont des accidents de trajet. A noter que 20 accidents sont survenus à des salariés d'entreprises extérieures (sous-traitance, ...). Les maladies professionnelles restent limitées : 2 ont été reconnues en tant que telles sur les 3 déclarées en 2025 (affections périarticulaires provoquées par la manutention de charges lourdes et par certains gestes et postures de travail).

Le coût indirect (coûts de gestion, de temps passé, report du travail, remplacement de matériel) de ces accidents et maladies est estimé à près de 14 millions d'euros sur l'année.

Sur le plan organisationnel, de nombreux déménagements et réaménagements de sites ont été conduits (Bridge, Jasmin, Noisy, Bagnolet...), accompagnés d'analyses d'impact et d'enquêtes auprès des salariés.

Les Risques Psycho-Sociaux (RPS) constituent un axe prioritaire : l'enquête triennale sur les conditions de travail et stress menée par le cabinet Sécafi a identifié la charge de travail et la coopération entre services comme principaux points de vigilance.

5 salariés (!) ont suivi une formation secourisme, 1 686 ont été formés ou sensibilisés à la mise en œuvre du programme de prévention des risques. Les actions de prévention couvrent le risque routier, l'amiante, les violences externes, les travaux en hauteur et l'ergonomie au poste de travail.

Pour fait saillant sur 2025, un accident grave a eu lieu à Paris sur le site Ségur le 09/10/2025, blessant 3 techniciens en intervention. Cet accident donne lieu à une enquête judiciaire, une enquête interne et une expertise externe qui sont toujours en cours.

En annexes à ce bilan :

- 65% des salariés de la DO IDF perçoivent une part variable liée à la réalisation d'objectifs individuels et collectifs.
- 3275 salariés bénéficient d'un contrat de télétravail, 794 ont eu recours au télétravail occasionnel.
- Baisse de 70% du nombre d'agressions physiques (6 en 2025 vs 22 en 2024, données issues de New Sequoris).
- Augmentation du nombre d'agressions verbales de 47% (266 en 2025 vs 180 en 2024, données issues de New Sequoris), signal préoccupant pour les salariés en contact clients.

Plusieurs objectifs du PAPRI Pact (Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail définissant les actions de prévention nécessaires à réaliser qui doivent agir sur les risques professionnels identifiés) ne sont à nouveau pas atteints et de nombreuses actions ont été reportées sur 2026 (taux de réalisation hétérogène selon les unités).

Pour 2026 les risques principaux à observer restent :

- Les accidents du travail (accidents de trajet principalement et ceux survenus aux salariés extérieurs à l'entreprise, souvent sous-traitants).
- Les risques routiers et ceux liés aux déplacements (vélo, trottinette électrique, ...).
- La sécurité lors des interventions (électriques, en hauteur, ...) et des travaux spécifiques (amiante, plomb, etc.).
- La gestion du stress, des RPS, des violences internes / externes.

Vos élus CFE-CGC Orange sont fortement mobilisés : 6 dépôts de Danger Grave et Imminent (DGI, situation de travail présentant un risque susceptible de causer, dans

un délai rapproché, une atteinte grave à la santé ou à la vie d'un salarié) ont été effectués :

- Accident grave survenu à Ségur - Paris 7^{ème} , point d'information [ici](#).
- Insécurité sur Massalia / Saint-Mauront (Marseille), cliquer [ici](#) et [ici](#).
- Organisation des astreintes de l'équipe prestations judiciaires du service Obligations Légales, notre article [ici](#).
- Présence d'amiante à Noisy Capitole (93).
- Répétitions de fortes nuisances Boutique Rue du Havre (Paris 8^{ème}).

Quant aux données concernant les agressions verbales, elles sont forcément minorées du fait que l'outil New Sequoris permettant de les signaler n'était pas déployé sur la totalité des directions IDF en 2025 et qu'il n'a pas été forcément utilisé par les salariés.

La charge de travail reste mal prise en compte, les embauches ne couvrant pas suffisamment les départs et les pseudo solutions digitales ne compenseront jamais complètement l'humain. [L'enquête du Comité National de Prévention du Stress \(CNPS\) est éloquent](#) : depuis 2012, les salariés déclarent subir une augmentation de la charge de travail.

A l'unanimité, l'ensemble des élus a rendu un avis défavorable à ce bilan.

RAPPORT D'ACTIVITÉ DO IDF DES T3 ET T4 2025

✓ Information

L'EBITDAaL (indicateur de performance économique globale, proche du bénéfice) de la DO s'améliore de 5% en un an, soit + 22 M€. Cette augmentation de la marge s'explique essentiellement par :

- Une croissance de 10 M€ de CA par la dépose du cuivre.
- Une baisse de 10 M€ pour la sous-traitance intervention.
- Une réduction de 11 M€ de la masse salariale (effectifs) : - 6.1% en 2025, après - 9% en 2024 et - 10% en 2023. Il ne reste que 2 748 salariés en équivalent temps plein (ETP).

Sur le Marché Grand Public, le parc Broadband (internet et fixe) augmente grâce à la fibre avec 1 643 563 clients fin 2025 (+ 23 895 clients sur l'année, dont

12 713 au T4). Orange détient environ 28% de part du marché en Île-de-France, derrière Free (31%) mais devant Bouygues et SFR (environ 20% chacun).

Le marché mobile réalise un excellent second semestre avec une croissance du parc supérieure aux attendus sous l'impulsion des acquisitions Sosh et des offres Orange. Le parc atteint 2 646 000 clients avec une hausse de 71 341 clients (+ 2.8%) en 2025. Sosh représente désormais 40.4% du parc. En conséquence, le revenu moyen par client mobile continue de baisser (moins de 17€), malgré les hausses de prix. Le parc mobile premium (hors Sosh) stagne, voire recule légèrement sur 4 ans.

Sur le multiservices (Cybersécurité, Maison Protégée, Assurances), les performances restent contrastées : la Cybersécurité confirme sa bonne dynamique et constitue le principal relais de croissance. En revanche, les difficultés persistent sur Maison Protégée (environ 17% de résiliations annuelles) et les Assurances.

Principalement grâce à l'amélioration de la marque Orange et à un parcours fibre mieux maîtrisé, la satisfaction client (NPS) atteint son meilleur niveau au T4 avec 37.5 (36.4 pour le S2 2025, soit + 1.4 point par rapport au S1 2025). Toutefois, la qualité de service encore perfectible sur le traitement des incidents et certaines interactions avec le service client.

L'activité des **boutiques** (Direction Commerciale Régionale IDF, DCR ex – AD) au S2 2025 est fortement marquée par la saisonnalité des T3 et T4 avec une période estivale en 2 temps, une rentrée au rendez-vous, un Black Friday et un mois de décembre intenses. Le T4 est globalement réussi et la satisfaction commerciale (CSAT) est bonne tandis que la satisfaction service reste à travailler.

Pour la Direction de l'Expérience Client (DEC, ex - **USC**) le 2^{ème} semestre 2025 est marqué par une bonne production, des résultats commerciaux en deçà des objectifs et une satisfaction client en progrès.

Le domaine Intervention (ex – **UCI**) de la Direction Technique Orange France voit la performance des techniciens se dégrader au T4 après s'être améliorée au T3 et les taux SAV se stabiliser après une dégradation au T3.

Sur le **Marché Entreprise**, le CA cumulé au S2 est de - 2% à fin décembre. Les résultats des relais de croissance (Cloud, Cybersécurité, Data IA) à + 7.4% ne permettent pas de compenser complètement la décroissance qui se poursuit sur le Core Business (Connectivité / Voix / Mobile) à -5.7%. La satisfaction client reste solide.

Le **Marché Pro (A2P)** termine l'année sur une bonne dynamique commerciale avec des volumes supérieurs aux objectifs. Les migrations vers la fibre poursuivent leur progression. La satisfaction client est en léger repli.

Pour la **Direction du Service Clients Entreprise (DSCE)**, les performances opérationnelles sont

globalement satisfaisantes mais restent hétérogènes. Les délais de production FTTH sont proches des objectifs et le recouvrement mobile s'améliore fortement. En revanche, le fixe reste en difficulté et la satisfaction client (DeltaSat) continue de se dégrader.

Le S2 2025 reste compliqué pour **Orange Events** : le CA demeure inférieur aux objectifs malgré plusieurs signatures importantes. Les efforts de maîtrise des coûts permettent toutefois d'améliorer la rentabilité en fin d'année.

L'activité commerciale de **Parnasse** ralentit avec moins de signatures et un démarrage plus difficile de l'offre Essentiel. En revanche, les prestations à forte valeur ajoutée progressent sensiblement et la satisfaction des membres reste élevée avec une moyenne annuelle de 68 (+ 3 points).

Analyse de la CFE-CGC Orange

Le S2 2025 présente pour la DO IDF un bilan globalement positif, porté par les performances du Grand Public, avec une forte croissance des parcs Broadband et mobile et une amélioration sensible de la satisfaction client.

À l'inverse, le marché Entreprise reste sous pression et ses activités Core Business poursuivent leur ralentissement malgré les bons résultats des relais de croissance en fin d'année. Après une année 2024 marquée par les J.O, Orange Events voit une baisse de ses charges de production et le nombre de ses commandes baisser de 17% pour retrouver des volumes basés sur des événements annuels récurrents.

Les principaux enjeux pour 2026 seront de confirmer la dynamique commerciale du Grand Public, redresser les résultats multiservices, accélérer la transformation du marché Entreprise et améliorer durablement la qualité de service et l'expérience client.

Toutefois, ces ambitions s'inscrivent dans un contexte social particulièrement dégradé. La baisse de 40% en 5 ans des effectifs de la DO IDF, les négociations salariales jugées décevantes, la baisse de 41 % en moyenne de la participation et de l'intéressement, ainsi que les inquiétudes suscitées par **REGAIN** fragilisent l'engagement des salariés et rendent l'atteinte de ces objectifs incertaine.

l'Essentiel du CSE DO IDF – 08/07/2026 - 6

**VOS REPRESENTANTS
CFE-CGC ORANGE**

Elus CSE Titulaires

AD IDF : Christelle LACHAUD
DE IDF : Cyril CORDIER
DE IDF : Frédéric DESPRES
DE IDF : Peggy GAILAN
DE IDF : Philippe PECQUET
DSCE IDF : Antony MAHIEU
DSCE IDF : Stéphane LIOGER
DSCE IDF : Cindy TEDESCHI
UCI IDF : Olivier DESSENNE
USC IDF : Houda HAMOUTI
USC IDF : Valérie VIART

Elus CSE Suppléants

A2P IDF : Hakim NOURINE
DE IDF : Luc REDUREAU
DE IDF : Christelle CAMUS
DSCE IDF : Laurent MARTIN
DSCE IDF : Sophie MOLINES
UCI IDF : James LAMBERT

Membres des Commissions CSEE

ASC : Frédéric VAN DE CASTIJE
Egalité Pro : Peggy GAILAN, Géraldine PUIILLANDRE, Najat QOUCHBAL
Emploi & Formation : Jef BONNO, Patrick MAHMOUDI
Handicap : Sophie MOLINES, Emmanuel PARMENTIER, Béatrice KLAJA
Restauration : Jésus RONDON, Marie-France SOARES
Marchés : Cyril CORDIER, Olivier DESSENNE, Houda HAMOUTI, Philippe PECQUET
Projets, Economie, Evolution des Marchés : Rémi COTTARD, Vincent GALLO, Adil TOUFIQ

Représentante Syndicale : Christine MARSAT- LUQUE
Chef de File : Stéphane LIOGER



**CHOISISSEZ
CEUX
QUI
AGISSENT !**

Retrouvez ce compte-rendu et
les publications de votre établissement :
<https://www.cfecgc-orange.org/do-idf/>

www.cfecgc-orange.org

abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC

tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

