

SOMMAIRE

Evolution des modes de prise en charge client par la visioconférence	1
Relation Client Entreprises : une transformation qui change les métiers et l'organisation	2
Résultats financiers.....	3
Handicap	4
Egalité professionnelle.....	5
Rejoignez la CFE-CGC Orange : soyez acteur de votre avenir professionnel	6

EVOLUTION DES MODES DE PRISE EN CHARGE CLIENT PAR LA VISIOCONFERENCE

✓ Information

Le projet « Espace de mise en relation » vise à améliorer la prise en charge des clients en boutique en introduisant une visioconférence avec des spécialistes à distance. Ce dispositif s'inscrit dans la stratégie « Trust the Future » d'Orange, qui met l'accent sur la proximité humaine et l'excellence relationnelle pour renforcer la satisfaction client et la différenciation concurrentielle.

Un premier Proof of Concept (POC) a été réalisé en deux phases, en 2023-2024 puis en 2025, sur un total de 24 boutiques. Les résultats ont montré une satisfaction client élevée (96%), une forte adoption par les conseillers (79%), et une valorisation de l'expertise des spécialistes. Les retours des clients, des conseillers, et des spécialistes ont confirmé la maturité technique et opérationnelle du dispositif, permettant d'envisager une généralisation à l'ensemble du réseau.

L'objectif principal est d'offrir une résolution immédiate des problématiques complexes, telles que le SAV mobile ou les problèmes de connexion à domicile, en utilisant la visioconférence. La démarche repose sur une organisation progressive, d'abord pour l'assistance technique à domicile, puis pour d'autres domaines de spécialités. La solution technique utilise une tablette iPad équipée d'une interface intégrée dans le système d'information customer relationship management grand public (SI CRMGP), permettant une prise en charge fluide et efficace.

Le parcours client prévoit que, dès leur arrivée en boutique, les clients soient évalués par le conseiller, qui peut soit répondre directement à leur demande, soit les orienter vers la visioconférence avec un spécialiste. La modalité visio est

conçue pour renforcer la confiance, simplifier le parcours, et éviter au client de revenir ou d'attendre une réponse de la part d'une équipe de niveau OU améliorer l'expérience client. La planification de l'activité sera organisée pour couvrir les horaires d'ouverture des boutiques, avec une limite de deux demi-journées par semaine par spécialiste pour préserver l'équilibre avec d'autres activités.

Ce dispositif doit également avoir un impact positif sur les conditions de travail, sans changer la localisation des personnels ni leur emploi. Il implique toutefois des évolutions limitées du poste de travail, notamment l'utilisation d'une webcam et d'un fond d'écran dédié, ainsi qu'une posture OU position de travail adaptée. Un dispositif d'accompagnement, comprenant formation, communication, et écoute des personnels, sera déployé pour sécuriser la transition.

Les cas d'usage retenus concernent principalement le SAV mobile, l'aide à l'usage des applications, et la gestion des problèmes de connexion à domicile. Le volume estimé pour une année est d'environ 62 400 demandes, nécessitant environ 12 à 13 équivalents temps plein (ETP). La planification de l'activité sera adaptée pour assurer une disponibilité optimale, avec une organisation en télétravail possible.

Le projet respecte les réglementations RGPD et le droit à l'image, en assurant que les sessions en visioconférence ne soient pas enregistrées, et en protégeant la confidentialité des données. La solution technique, appelée « La Cabine des Experts », est basée sur une plateforme open source, hébergée dans le cloud, garantissant sécurité et autonomie.

Enfin, le projet s'inscrit dans une démarche RSE, visant à réduire l'empreinte carbone en limitant les déplacements, tout en améliorant l'accessibilité des services pour tous, notamment les personnes en situation de fragilité numérique ou de mobilité réduite. Le calendrier prévoit une consultation du CSEC en septembre 2026, avec un déploiement progressif à partir d'octobre 2026, jusqu'à la généralisation complète prévue pour fin 2027.



Analyse de la CFE-CGC

La Direction prévoit de déployer dans 156 boutiques un dispositif de mise en relation par visioconférence entre les clients et des spécialistes à distance. Derrière cet outil présenté comme une amélioration du parcours client, ce sont bien les métiers et l'organisation du travail qui évoluent.

Les conseillers devront accueillir, analyser, orienter et accompagner les clients dans ce nouveau parcours, tout en

continuant à gérer l'activité de la boutique. Les spécialistes seront davantage exposés à la relation directe avec le client, à la gestion de leur image et aux éventuelles situations d'insatisfaction ou d'incivilité. Cette évolution ne peut pas conduire à une augmentation de la charge de travail sans moyens, formation ni reconnaissance.

La CFE-CGC demande des effectifs adaptés, des règles claires en cas de hausse d'activité ou de panne, une formation complète pour tous les salariés concernés et une réelle prise en compte des nouvelles compétences dans les métiers, les objectifs et la rémunération. Elle demande également des garanties sur le droit à l'image, la vie privée, la santé au travail et la protection des données.

La modernisation ne doit pas se résumer à l'installation d'un écran. Elle doit être construite avec les salariés, en tenant compte de leur travail réel et de leurs conditions de travail.

Vote des élus

Le CSE Central a mandaté la Commission Orange France afin d'approfondir l'analyse de la dimension organisationnelle du projet et de l'évolution du modèle de prise en charge des clients ainsi la Commission Santé, Sécurité, Conditions de Travail et Changement (SSCTC) afin d'approfondir l'analyse des conséquences du projet sur la santé, la sécurité et les conditions de travail des salariés concernés.

L'intégralité de l'intervention c'est par [ici](#)

RELATION CLIENT ENTREPRISES : UNE TRANSFORMATION QUI CHANGE LES METIERS ET L'ORGANISATION

✓ Information

Le projet Orange Service Management (OSM) vise à moderniser et automatiser la gestion des services clients via la plateforme « ServiceNow »), dans le cadre du programme SM2.0. Cette transformation répond à la nécessité de renforcer la digitalisation, l'automatisation, et la réactivité des processus, afin d'améliorer l'expérience client et la performance opérationnelle. La mise en place d'OSM doit permettre une gestion intégrée des incidents, changements, problèmes, et requêtes, tout en offrant une meilleure visibilité en temps réel et une automatisation intelligente grâce à l'IA.

Le déploiement concerne environ 1066 salariés répartis dans différentes directions, avec une organisation structurée autour d'un comité de pilotage, des formations, et un accompagnement au changement. La migration sera progressive, avec une phase de préparation, des tests en environnement contrôlé, puis une bascule par lots, en respectant un calendrier précis jusqu'en 2028. La communication régulière, la formation, et le soutien technique

sont essentiels pour assurer une transition fluide, tout en limitant la surcharge de travail et la résistance au changement.

Les impacts sur les conditions de travail sont maîtrisés : le poste des salariés reste globalement inchangé, mais devra s'adapter à un nouvel outil unique, avec de nouveaux workflows, une gestion renforcée des données, et une meilleure autonomie. Des dispositifs spécifiques d'accompagnement, tels que des formations, des sessions de support renforcé, des outils de suivi, et des canaux de remontée des difficultés, sont prévus pour soutenir cette transition.

Le projet intègre également une forte dimension RSE, avec des engagements pour réduire l'empreinte carbone, respecter la [conformité RGPD](#), et favoriser une gestion responsable des données et des fournisseurs. La gouvernance est assurée par une planification rigoureuse, une communication transparente, et une participation active des utilisateurs et des responsables métier.

Analyse de la CFE-CGC

Le projet Service Management 2.0 prévoit de faire évoluer le fonctionnement de la relation client du marché Entreprises grâce au déploiement d'Orange Service Management, basé sur la solution ServiceNow. Ce nouvel outil doit notamment permettre de gérer les incidents, les demandes, les changements et le suivi des équipements clients.

Ce projet intervient dans un contexte de forte pression économique et de baisse du prix des accès, qui pousse l'entreprise à rechercher de nouveaux gains d'efficacité.

La CFE-CGC Orange alerte toutefois sur les risques liés à une mise en œuvre trop rapide. Le fonctionnement du nouvel outil dépendra notamment de la qualité de ses données. Si ces données sont incomplètes ou mal intégrées, les équipes pourraient ne plus disposer d'une vision fiable du parc technique des clients, ce qui fragiliserait directement le traitement des incidents.

La migration vers une solution standard doit également préserver les automatismes développés au fil des années par les équipes. Ces outils locaux permettent aujourd'hui de répondre à des besoins spécifiques et de maintenir la productivité du service après-vente. Leur disparition pourrait entraîner une augmentation des délais de traitement et une dégradation de la qualité de service.

Cette transformation aura également des conséquences sur les personnels. La Direction doit préciser les impacts de l'automatisation sur les effectifs, les activités et les organisations. Elle doit aussi garantir la transmission des

compétences, notamment celles détenues par les experts expérimentés, afin d'éviter une perte de savoir-faire.

La CFE-CGC Orange demande que le déploiement soit progressif et conditionné à des garanties précises. Avant chaque étape, la Direction devra s'assurer que les données sont fiables, que les automatismes indispensables sont préservés et que la continuité du service est réellement garantie.

Les personnels doivent bénéficier d'une information complète, d'une formation adaptée et d'un accompagnement avant la mise en service. Les représentants du personnel doivent également disposer d'une feuille de route détaillée, d'un retour sur les phases pilotes et d'informations précises sur les impacts du projet.

Enfin, la CFE-CGC Orange s'interroge sur le calendrier du projet, son articulation avec la transformation ACE et l'absence d'information suffisante dans les CSE d'établissement. Elle demande à la Direction de préciser les prochaines étapes, les éventuelles consultations complémentaires et l'existence d'un plan de retour arrière en cas de difficulté.

Vote des élus

Les élus souhaitent disposer d'une analyse indépendante des objectifs du projet, de ses conditions de mise en œuvre et de ses conséquences sur l'organisation, l'emploi, les métiers, la charge et les conditions de travail. Par ailleurs, le CSE Central a mandaté également la Commission Entreprise afin d'approfondir l'analyse de la dimension organisationnelle du projet et des transformations induites par le déploiement d'Orange Service Management.

L'intégralité de l'intervention c'est par [ici](#)

RESULTATS FINANCIERS

Au premier semestre 2026, Orange affiche des résultats records, avec une croissance de 3,5 % du chiffre d'affaires, atteignant 20,9 milliards d'euros, et une hausse de 5 % de l'EBITDA ajusté (EBITDAaL), qui s'élève à 6,1 milliards d'euros. Orange a réalisé des progrès significatifs grâce notamment à l'intégration de MasOrange, dont la contribution positive a été immédiate, et à l'acquisition conjointe de SFR, qui renforcera son leadership en France.

Les résultats montrent une performance solide dans plusieurs régions du monde : la croissance du chiffre d'affaires est portée par l'Afrique, le Moyen-Orient, l'Europe 6, et la France. La croissance organique du chiffre d'affaires est estimée à environ 3 %, hors éléments non récurrents, avec une forte performance en Afrique et en Europe 6. La marge d'EBITDAaL s'établit à 29,3 %, en hausse de 0,4 point.

Le résultat net ajusté s'élève à 1,35 milliard d'euros, en progression de 11,8 %, avec un bénéfice par action ajusté de

0,34 euro. La société a également renforcé sa position financière, avec une dette nette de 13,2 milliards d'euros, correspondant à 2,4 fois l'EBITDAaL, tout en maintenant une position de liquidités robuste.

Les investissements (eCapex) s'élèvent à 3,2 milliards d'euros, en légère hausse, notamment pour soutenir la croissance en Afrique et dans d'autres régions. Le cash-flow organique a connu une forte progression, atteignant 2,2 milliards d'euros, soit une augmentation de 30 %, permettant d'accroître le free cash-flow « all-in » à 1,86 milliard d'euros.

Orange a également poursuivi ses initiatives stratégiques, notamment dans la connectivité satellitaire, la création d'une plateforme souveraine de datacenters en France, et le développement de nouveaux partenariats dans la cybersécurité et l'IA. La société a réhaussé ses objectifs pour 2026, visant une croissance de l'EBITDAaL supérieure à 4 %,

un cash-flow organique d'environ 4,3 milliards d'euros, et une croissance du dividende par action d'au moins 0,85 euro.



Analyse de la CFE-CGC

Orange annonce un semestre « solide ». Mais derrière les chiffres, la réalité est plus inquiétante.

La croissance affichée de 3,5% est dopée par des éléments exceptionnels. En tenant compte de la part réellement détenue dans les filiales africaines, elle tomberait autour de 1,5%, sous l'inflation. Donc, pas de vraie croissance, pas de nouvelle dynamique.

Orange Business décroche, avec un chiffre d'affaires en baisse de 3,1% et une rentabilité qui recule de 6,4%. En Espagne, les à expliciter. En France, La conquête de nouveaux clients reste marginale. Pendant ce temps, la dette explose : 35,7 milliards d'euros, soit +59% en

six mois. Et que fait Orange ? Il vend progressivement ses actifs stratégiques : points hauts, RIP, data centers...

À force de céder les réseaux, les infrastructures et les compétences, que restera-t-il demain du cœur de métier d'Orange ?

La CFE-CGC dénonce et refuse une stratégie qui privilégie le cash immédiat au détriment de l'emploi, de l'investissement, de la qualité de service et de l'avenir du Groupe.

L'intégralité de l'intervention c'est par [ici](#)

HANDICAP

✓ Information

En 2025, les personnels en situation de handicap représentent 6,4 % de l'effectif total d'Orange France, soit environ 3 819 personnes figurant dans la Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés (DOETH). Le taux de [Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé](#) (RQTH) a augmenté par rapport à l'année précédente, avec une majorité de personnels reconnus entre 36 et 55 ans, et une répartition équilibrée entre hommes (52 %) et femmes (48 %). La majorité d'entre eux travaillent dans les domaines liés à l'accompagnement, la relation client, ou les fonctions support.

Le taux de recrutement en CDI de personnes en situation de handicap s'élève à 4,1 %, et celui en CDD à 2,5 %. En 2025, 509 personnels déjà présents dans le groupe ont obtenu une nouvelle reconnaissance RQTH, et 355 mobilités internes ont été enregistrées. Les actions de sourcing (de recherche de personnes) sont diversifiées, la participation à des forums emploi, et la mise en place d'une adresse dédiée ont permis d'améliorer le [recrutement inclusif](#).

Plus de 55 % des collaborateurs, soit environ 24 175 salariés, ont été formés à la sensibilisation au handicap. Des modules en e-learning et en présentiel ont été déployés pour mieux intégrer la diversité et l'inclusion dans la culture d'entreprise. Des formations spécifiques ont également été proposées aux managers et aux acteurs RH pour favoriser un management inclusif.

Orange a mis en place diverses mesures pour accompagner le maintien dans l'emploi, telles que des aménagements de poste, des dispositifs de coaching, ou des compensations matérielles (fauteuils roulants, prothèses auditives, transports adaptés). En 2025, environ 210 salariés ont bénéficié de ces mesures, avec une dépense totale d'environ 1,2 million d'euros. La majorité des aménagements concernent des adaptations matérielles ou logicielles pour faciliter le quotidien des salariés.

En 2025, près de 3 434 salariés en situation de handicap ont été formés, représentant un taux d'accès à la formation de 87,27 %. Au total, 117 salariés en situation de handicap ont été promus, soit un taux de promotion de 3,49 %. La formation continue et la promotion interne restent des leviers importants pour favoriser l'évolution professionnelle de cette population. Le dispositif temps partiel senior handicap (TPSH) a permis à 53 salariés en situation de handicap de bénéficier d'un aménagement de fin de carrière en 2025, avec une répartition équilibrée entre cadres et non-cadres, hommes et femmes.

Sur le volet immobilier, 21 signalements ont été résolus en 2025, concernant notamment la signalisation, l'évacuation, ou l'adaptation des portes et ascenseurs. Un comité dédié a été créé pour coordonner ces actions.

Les dépenses consacrées à l'inclusion et au maintien dans l'emploi s'élèvent à environ 1,2 million d'euros en 2025, principalement pour les mesures individuelles, l'aménagement des postes, la sensibilisation, et la formation.

Orange continue ainsi d'investir dans une politique d'inclusion active et structurée.



Analyse de la CFE-CGC

Le handicap et le taux d'emploi de 8,45% atteint en 2025, est donc supérieur à l'obligation légale de 6%. Cependant, ce résultat doit être relativisé, car il repose notamment sur le

vieillesse des effectifs et l'augmentation des nouvelles RQTH plutôt que sur des nouveaux recrutements.

La CFE-CGC alerte sur plusieurs difficultés persistantes : le manque de moyens des correspondants handicap, une sensibilisation insuffisante de la filière RH, l'absence d'aménagement pour 80% des nouvelles [Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé](#) (RQTH) et l'accès limité aux données nécessaires au suivi des salariés concernés.

La CFE-CGC Orange souligne surtout l'écart important d'accès à la formation : 87,27% pour les salariés en situation de handicap. Cette situation pénalise leurs évolutions de carrière, leurs rémunérations et leur accès au statut cadre.

Enfin, la CFE-CGC Orange regrette la sous-consommation du budget handicap, avec plus de 2,6 millions d'euros non utilisés sur 2024 et 2025. Elle demande la mise en place d'un plan d'action concret et mesurable pour améliorer l'accessibilité, la formation, les parcours professionnels et le maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap.

L'intégralité de l'intervention c'est par [ici](#)

EGALITE PROFESSIONNELLE

✓ Information

Les rapports confirment que le taux de féminisation des instances dirigeantes (39,2 %) et des cadres dirigeants (37,1 %) est conforme aux obligations légales de [la loi Rixain](#), avec une progression par rapport à 2024. L'indice Pénicaud atteint 94/100, ce qui montre que l'entreprise maintient un bon niveau d'égalité salariale entre femmes et hommes. Le taux global de féminisation de l'effectif CDI actif est de 36,93 %, ce qui témoigne d'un effort continu pour renforcer la mixité dans tous les niveaux de l'organisation.

Les actions en faveur de l'inclusion se poursuivent, notamment avec le programme Hello Women, qui vise à encourager la féminisation des métiers techniques et numériques. Des campagnes régulières de sensibilisation sont organisées lors des journées dédiées à l'égalité, à la diversité et à la lutte contre les violences faites aux femmes.

Concernant l'emploi et le recrutement, des efforts ont été mis en place pour attirer davantage de femmes dans les métiers techniques, avec des actions ciblées lors de forums, salons, et événements spécifiques. La féminisation des recrutements en CDI reste faible (27,51 %). La politique de rémunération montre que l'écart salarial entre femmes et hommes est réduit à environ 1,3 %, en faveur des femmes dans certains cas, notamment pour les postes non-cadres.

En matière d'évolution professionnelle, la féminisation des promotions est supérieure à celle de l'effectif global, avec un taux de féminisation des promotions interbandes supérieur de +1 point à celui des effectifs CDI. La correction salariale, mise en œuvre dans le cadre de l'accord salarial 2025, a permis de corriger les écarts de rémunération pour 635 salariés, avec une mesure de correction supérieure à 5 %.

Des dispositifs d'accompagnement, tels que le télétravail, le congé parental ou le don de jours, facilitent la conciliation entre vie professionnelle et vie familiale. La politique de gestion du temps de travail inclut aussi des mesures pour soutenir les salariés parents ou aidants.

En ce qui concerne la santé au travail, le nombre d'accidents du travail avec arrêt a légèrement diminué par rapport à 2024, mais reste concentré principalement sur les niveaux D et Dbis. La majorité des accidents sont liés aux chutes, à la manutention ou à la circulation, avec une surreprésentation des hommes. Les femmes sont proportionnellement moins exposées, mais apparaissent davantage dans les accidents liés aux chutes du quotidien ou aux tensions relationnelles.

Les accidents de trajet avec arrêt restent stables, avec une majorité d'accidents liés aux véhicules. La répartition par sexe montre une légère baisse de la part des femmes dans ces accidents, qui restent principalement concentrés sur les causes classiques comme la circulation ou les chutes.

Enfin, la politique de prévention et de santé au travail est renforcée par des actions régulières, des ateliers, des guides, et des dispositifs d'accompagnement pour les salariés, notamment pour les nouveaux parents ou les aidants. La progression des indicateurs montre que l'entreprise continue à faire évoluer ses pratiques pour favoriser un environnement de travail plus inclusif, sécurisé et équilibré.

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC reconnaît certains progrès en matière d'égalité professionnelle, notamment la réduction de l'écart salarial à 3,3%, le maintien de [l'indice Pénicaud](#) à 94/100 et la progression de la féminisation des instances dirigeantes.

Elle dénonce toutefois une baisse de la transparence du rapport 2026, avec 26 indicateurs supprimés, dont des données essentielles sur les salaires et les parts variables. La CFE -CGC Orange regrette également l'absence de suivi de l'utilisation du budget de 1,5 million d'euros destiné à réduire les écarts salariaux.

La principale alerte concerne la baisse du taux de féminisation des recrutements externes en CDI, passé de 36,99% en 2024

à 27,51% en 2025. La CFE-CGC- Orange souligne aussi la persistance d'inégalités dans l'accès aux promotions, le poids du temps partiel pour les femmes et la forte proportion de femmes parmi les maladies professionnelles reconnues.

Elle demande donc à la direction des mesures concrètes et mesurables pour renforcer la mixité, garantir l'égalité salariale et professionnelle, améliorer la prévention et assurer la transparence des dispositifs mis en œuvre.

L'intégralité de l'intervention c'est par [ici](#)

REJOIGNEZ LA CFE-CGC ORANGE : SOYEZ ACTEUR DE VOTRE AVENIR PROFESSIONNEL

Rejoignez la CFE-CGC Orange : soyez acteur de votre avenir professionnel

Chez Orange, les décisions qui définissent notre quotidien sont prises chaque jour : organisation du travail, rémunérations, évolutions de carrière, santé au travail, stratégie industrielle...

La CFE-CGC Orange première organisation syndicale du Groupe Orange, porte une vision exigeante et responsable pour défendre l'intérêt collectif de tous les personnels, en France comme à l'international.

Adhérer, c'est :

- **Donner plus de poids**
- **Bénéficier d'informations privilégiées** sur les grands dossiers du Groupe et sur vos droits, grâce à l'expertise reconnue de la CFE-CGC.
- **Accéder à des services concrets** : conseil juridique, formations économiques et sociales, séminaires, publications spécialisées.
- **Soutenir une action syndicale utile**, financée par les cotisations et reconnue d'utilité publique (66% de votre cotisation est déductible des impôts).

Première année : **-50%** en choisissant le prélèvement trimestriel.

Moins cher qu'un café par jour pour peser vraiment sur l'avenir de votre entreprise.

👉 **Téléchargez le bulletin d'adhésion 2026** et rejoignez-nous dès maintenant : cfecgc-orange.org/adherer

✉ Contact : adhesion@cfecgc-orange.org | Tél. : 01 46 79 28 74



CHOISISSEZ
CEUX
QUI
AGISSENT !

Gaëtan Absalon
Sylvain Besse
Michel Dana
Fabien Esnault
Valérie Giraud
Anne Lefrans
Laurent Martin
Eddy Jegou
Pierre Emmanuel Deschaumes

Abdelkrim Daouadji
Laurent Delavigne
Philippe Drouet
Laurence Dulon
Raphaël Erudel
Mireille Garcia
Leila Belayachi

