L'ESSENTIEL DU CSEC



CSEC UES octobre 2026

SOMMAIRE

Cyberattaque du site du CSEC 1
Bilan logement 1
Évolution du modèle organisationnel de l'établissement SCE 2
Cabines des experts 3
Développement des competences 4
Adressage commercial du marché entreprise 5

CYBERATTAQUE DU SITE DU CSEC

À la suite de l'analyse des faiblesses du système d'information (SI) du CSEC, un focus particulier sera fait sur la nouvelle plateforme pour éviter de reproduire les mêmes erreurs. Un mandat a été donné au secrétaire du comité social et économique central (CSEC) afin d'ester en justice et de poursuivre toutes les investigations nécessaires. Les services ASC (activités sociales et culturelles) reprendront progressivement à partir du 3 novembre.

BILAN LOGEMENT

En 2025, Orange a versé 16,05 millions d'euros à Action Logement au titre de sa participation à l'effort de construction. Après déduction de 6 millions d'euros consacrés aux politiques publiques, le bilan recense 1 457 services rendus aux salariés, soit une hausse de 13,8 % par rapport à 2024. La progression du nombre de services est principalement liée à l'augmentation des aides Mobili-Jeune. Cette prestation s'adresse aux jeunes de moins de 30 ans en apprentissage, en formation professionnelle ou en alternance.

Le logement locatif a permis à 300 familles d'obtenir un logement, contre 335 l'année précédente. Les attributions ont diminué en Île-de-France. La majorité des logements attribués sont sociaux ou intermédiaires. Par ailleurs, les 995 offres locatives proposées en exclusivité ou en multi-exclusivité aux salariés d'Orange ont abouti à 33 relogements.

Les aides à la location ont concerné 736 personnes, contre 573 en 2024. Cette hausse s'explique surtout par Mobili-Jeune, qui a bénéficié à 497 alternants, contre 325 l'année précédente. Le nombre de garanties Visale (caution gratuite proposée par Action Logement, qui permet au locataire de présenter une garantie à son bailleur et peut couvrir, sous certaines conditions, les loyers impayés ainsi que certaines dégradations du logement) a légèrement diminué, tandis que les avances Loca-Pass (prêt sans intérêt qui permet de financer le dépôt de garantie demandé à l'entrée dans un logement locatif, dont le montant est limité à **1 200 €** et qui se rembourse en **25 mensualités** à partir du troisième mois suivant son versement) sont restées stables, avec 52 bénéficiaires.

En matière d'accession à la propriété, 66 prêts ont été accordés, pour un montant total de 1,98 million d'euros. Le rapport de la commission logent indique toutefois que les changements réglementaires limitent les possibilités de financement pour l'achat d'un logement ancien. Les prêts travaux ont également reculé, passant de 89 à 57. À Mayotte, un accompagnement spécifique a été mis en place après le cyclone Chido et a concerné 67 salariés.

L'accompagnement social a progressé : 105 salariés ont bénéficié d'un suivi, contre 94 en 2024, et le nombre total d'aides aux salariés en difficulté a atteint 183. Les situations prises en charge concernent notamment les impayés, les risques d'expulsion, les séparations et les ruptures d'hébergement.

Le rapport souligne les efforts de communication et d'accompagnement, notamment par des newsletters, des informations sur les dispositifs et le soutien des assistants sociaux du travail. Il rappelle cependant que la décision finale d'attribution d'un logement social revient aux commissions des bailleurs. Pour 2026, Orange prévoit de poursuivre les actions d'information, d'organiser des webinaires pour les alternants et de lancer un diagnostic des besoins en logement des salariés.

Analyse de la CFE-CGC

En 2025, Orange SA a versé 16,05 M€ à Action Logement, soit 0,45 % de la masse salariale 2024, au titre de ses obligations. Ce financement doit se traduire par un accompagnement concret, lisible et efficace des salariés dans leur parcours logement. Le bilan fait état de 1 457 services rendus, soit une hausse de 13,8 % par rapport à 2024, pour une valorisation de 12,25 M€.

Cette hausse est à nuancer : davantage de services ont été rendus, mais la valorisation globale diminue et ne permet pas, à elle seule, de mesurer la qualité des réponses apportées. Les aides à la location progressent fortement, avec 736 services contre 573 en 2024, principalement grâce au dispositif Mobili-Jeune. Ce dispositif a bénéficié à 497 alternants, contre 325 l'année précédente : une évolution positive, mais les communications doivent intervenir dès le recrutement et non lorsque nos alternants ont déjà trouvé une solution de logement.

L'accompagnement social concerne 183 salariés, contre 153 en 2024, révélant l'augmentation ou la meilleure identification de situations de précarité, de rupture familiale, d'impayés ou de sinistres.

La mobilisation spécifique après le cyclone Chido à Mayotte a permis d'accompagner 67 salariés et confirme l'urgence de créer un dispositif préventif et rapidement déclenchable face aux catastrophes climatiques.

L'accession à la propriété se maintient, avec 66 prêts accession accordés pour 1,98 M€, contre 57 prêts en 2024. À l'inverse, les prêts travaux reculent fortement, avec 57 prêts en 2025 contre 89 en 2024, alors même que les besoins d'adaptation et de rénovation des logements demeurent importants

La situation est particulièrement préoccupante en Île-de-France, où les attributions chutent de 164 à 115, alors que les tensions sur le logement y sont les plus fortes.

Le parcours reste trop complexe : 2 121 candidatures ont été écartées par le scoring et 1 080 ont été annulées par les salariés eux-mêmes.

En moyenne, il faut trois passages en commission d'attribution pour obtenir un logement, ce qui confirme un parcours long, incertain et insuffisamment accompagné.

Les offres exclusives sont sous-utilisées : sur 995 offres proposées, seules 20 % ont donné lieu à au moins une candidature, pour seulement 33 relogements.

La CFE-CGC souhaite qu'une analyse approfondie soit réalisée afin d'identifier les freins : localisation, loyers, critères d'éligibilité, qualité des offres ou manque de visibilité auprès des salariés.

La CFE-CGC considère que l'information des salariés ne peut pas reposer uniquement sur Anoo ou sur la mobilisation ponctuelle des assistants sociaux du travail : elle doit être régulière, visible et accessible à tous.

La CFE-CGC rappelle que la commission logement doit être pleinement associée aux actions de communication, à l'analyse des situations et aux évolutions des dispositifs, conformément à ses missions d'information, d'assistance et de suivi. Cela a déjà permis, cette année, que l'ensemble des alternants soient invités aux réunions d'information sur le logement menées par les assistants sociaux du travail.

La CFE-CGC a porté une résolution, votée en instance, afin de rappeler à la direction le rôle de la commission et la nécessité de l'associer aux travaux d'information et d'aide au logement qui peuvent être menés auprès des salariés d'Orange. La commission doit recevoir régulièrement des données de synthèse lui permettant de travailler efficacement et de suivre les demandes, refus et évolutions des dispositifs.

La CFE-CGC demande que les critères de bonification et toutes les communications Orange sur le logement soient travaillés avec la commission ; elle revendique également la fin de l'exclusion des alternants et des salariés en CDD de l'accès aux bonifications Orange.

ÉVOLUTION DU MODELE ORGANISATIONNEL DE L'ETABLISSEMENT SCE

✓ **Consultation**

Au 30 septembre 2026, 179 salariés volontaires avaient été accompagnés dans le cadre du congé de reclassement. Parmi eux, 172 étaient sortis du dispositif, tandis que 7 restaient suivis.

Parmi les 152 salariés ayant un projet hors retraite, les solutions identifiées concernent principalement la reconversion professionnelle (49 %) et l'emploi (35 %). La création d'entreprise représente 15 % des situations. Les projets de création couvrent des secteurs variés, comme le conseil, le commerce, les services à la personne et le numérique.

Au total, 135 salariés ont demandé une formation, avec 272 demandes recensées. Elles portent surtout sur la reconversion et la création d'entreprise. Par ailleurs, les 27 salariés engagés dans un projet de retraite avaient tous atteint leur date de liquidation à taux plein et quitté le congé de reclassement.

Analyse de la CFE-CGC

Conformément aux engagements pris par la direction, le CSEC est désormais consulté tous les trois mois sur le suivi de la mise en œuvre du PDV engagé depuis 2024 sur le périmètre SCE. L'avis rendu par l'instance est ensuite transmis à l'autorité administrative qui a homologué le dispositif.

Rappelons tout d'abord que, sur le fond, la CFE-CGC Orange a toujours déploré le choix de la direction d'utiliser ce dispositif, qui a plongé les salariés de la division SCE dans le stress depuis début 2023, au détriment de nos clients. Nous le déplorons d'autant plus que le nombre de salariés ayant réellement bénéficié du dispositif pour quitter le groupe Orange est de l'ordre de 42 % des objectifs initiaux annoncés par la direction, la grande majorité ayant bénéficié d'un reclassement au sein du groupe Orange. Les résultats économiques de SCE depuis 2023 montrent bien que le dispositif est loin d'avoir purgé le problème de positionnement industriel d'Orange B. Par ailleurs, les initiatives prises cette année par la direction d'OB sur les clients internationaux ne peuvent que nous inquiéter pour l'avenir de l'entité.

Nouvel élément depuis la dernière consultation, les salariés qui attendaient leur retraite à taux plein et devaient sortir du dispositif fin juin 2026 en sont effectivement sortis.

Nous sommes satisfaits de voir que nos collègues qui ont quitté le groupe via ce dispositif ont généralement trouvé une voie leur permettant de s'épanouir dans d'autres activités extrêmement variées. À ce jour, il reste toutefois 17 salariés en congé de reclassement qui doivent achever une formation de reconversion d'ici fin décembre, et nous resterons vigilants jusqu'à ce que tous les cas soient effectivement traités correctement. En revanche, nous n'avons pas d'information sur le devenir des 6 salariés qui n'avaient pas pris le PDV et qui étaient toujours en attente d'un reclassement interne à Orange lors du précédent passage devant le CSEC.



CABINES DES EXPERTS

✓ **Consultation**

Pour mémoire, le projet vise à permettre aux clients en boutique d'échanger en visioconférence avec des spécialistes à distance, afin de résoudre rapidement les demandes complexes, notamment en matière de SAV (service après-vente) mobile, d'applications et de connexion à domicile. Il s'inscrit dans la stratégie d'Orange axée sur la proximité humaine et l'amélioration de la satisfaction client.

Les essais menés entre 2023 et 2025 dans 24 boutiques ont donné des résultats encourageants : 96 % de satisfaction client et 79 % d'adhésion des conseillers. Le dispositif, appelé « La Cabine des Experts », utilisera une tablette iPad intégrée au système informatique des boutiques.

Le conseiller évaluera d'abord la demande du client, puis pourra le mettre en relation avec un spécialiste si nécessaire. L'objectif est d'éviter les délais, les retours en boutique et les transferts complexes. Le volume annuel est estimé à 62 400 demandes, ce qui nécessiterait environ 12 à 13 équivalents temps plein. Les spécialistes pourraient consacrer jusqu'à deux demi-journées par semaine à cette activité.

Le projet ne prévoit ni changement de lieu de travail ni modification d'emploi. Il entraînera toutefois quelques adaptations du poste, accompagnées de formations, d'informations et d'un dispositif d'écoute des salariés.

Les appels en visioconférence ne seront pas enregistrés et le traitement des données devra respecter le RGPD (règlement général sur la protection des données) et le droit à l'image.

Enfin, le projet entend améliorer l'accessibilité du service et limiter certains déplacements, notamment pour les personnes à mobilité réduite ou en situation de fragilité numérique. Après la consultation du CSEC, le déploiement doit débuter et s'étendre progressivement jusqu'à la généralisation prévue fin 2027.

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC Orange reconnaît l'intérêt de la mise en relation des clients en boutique avec des spécialistes à distance, mais exige des garanties : des effectifs adaptés, des experts disponibles, des outils fiables et des salariés formés.

La direction doit clarifier les responsabilités, prévenir les tensions et reconnaître le temps consacré à cette activité. Un

bilan partagé devra mesurer la qualité du service, mais aussi les effets sur la charge et les conditions de travail.

L'intégralité de l'intervention, c'est **ici**

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Les orientations s'articulent autour de cinq piliers : data, intelligence artificielle (IA) et cybersécurité ; proximité avec les clients ; croissance par l'innovation ; excellence opérationnelle à grande échelle ; présence à l'international. Les compétences recherchées concernent à la fois les savoirs techniques et les compétences relationnelles, comme l'écoute, la coopération, l'adaptation et la capacité à accompagner le changement. La formation doit aussi intégrer les enjeux d'éthique, de responsabilité, d'inclusion et de sécurité.

Le plan de développement des compétences 2027 décline les priorités selon les besoins des divisions et des métiers. Il prévoit notamment le développement des compétences en IA, data, cloud et cybersécurité, ainsi que le renforcement de la relation client, des compétences commerciales, du management et de la qualité de vie au travail. Des parcours d'upskilling (montée en compétences dans son métier actuel) et de reconversion professionnelle doivent aider les personnels à évoluer avec les métiers et les besoins de l'entreprise.

L'expérience de terrain, les projets, les échanges entre collègues, le tutorat et la mise en pratique sont également présentés comme des leviers essentiels. Les managers, les équipes RH et les collectifs de travail ont un rôle important pour faciliter ces apprentissages et accompagner les parcours.

En 2027, le plan prévoit 1,322 million d'heures de formation, soit une moyenne annoncée de 28,1 heures par salarié, et vise un taux d'accès à la formation de **95 %**. Les personnels pourront s'appuyer sur différents dispositifs, notamment :

- MySkills (outil numérique d'Orange qui aide les salariés à gérer le développement de leurs compétences et leur parcours professionnel)
- Orange Perspectives (programme interne de reconversion professionnelle, accessible sur la base du volontariat)
- Le Compte personnel de formation (CPF : dispositif qui permet à chaque salarié de cumuler des droits à la formation tout au long de sa vie professionnelle

Ces droits peuvent financer certaines formations, notamment pour développer ses compétences ou préparer une évolution professionnelle)

- La Validation des acquis de l'expérience (VAE : dispositif qui permet de faire reconnaître officiellement les compétences acquises grâce à son expérience professionnelle ou personnelle, afin d'obtenir tout ou partie d'une certification)
- Le bilan de compétences, pour identifier leurs besoins et construire leur parcours professionnel.

Orange souhaite ainsi mieux relier les besoins des salariés aux priorités de l'entreprise, développer les compétences nécessaires aux transformations technologiques et opérationnelles, et renforcer l'apprentissage au quotidien. Le plan fixe des objectifs importants, mais leur réalisation dépendra de la mise en pratique des formations, de leur accessibilité aux salariés et de leur adéquation avec les besoins réels des métiers.

Analyse de la CFE-CGC

Nous notons que la présentation est plus lisible que les précédentes, ce qui en facilite la compréhension. L'articulation entre le Plan stratégique et la GEPP (gestion des emplois et des parcours professionnels) est notamment mieux décrite. Les compétences techniques, managériales, relationnelles, linguistiques et de prévention sont enfin plus clairement exprimées. Nous relevons également une meilleure prise en compte de l'apprentissage en situation de travail, du tutorat et de la transmission des savoirs, que nous demandions régulièrement.

Toutefois, la forme ne saurait faire perdre de vue le fond et nous alertons une nouvelle fois sur l'écart significatif entre les ambitions affichées et les moyens, garanties et indicateurs présentés.

Le plan de développement des compétences prévoit 1,322 million d'heures de formation en 2027, contre 1,397 million en 2026, soit une baisse de 5 %.

La CFE-CGC demande que cette baisse soit justifiée alors que les besoins liés à l'IA, aux reconversions, à la conformité et aux départs sont croissants. Aucun budget formation consolidé 2027 n'est communiqué, alors que les dépenses de formation atteignaient 162,7 M€ en 2025. Elle demande le détail des moyens : achats externes, ressources internes, temps consacré à apprendre et évolution par rapport aux années précédentes. Les indicateurs proposés, notamment le nouvel indicateur d'envoi des évaluations (avec une projection à 70 % de répondants), ne mesurent ni les compétences acquises ni l'effet sur les parcours professionnels.

La CFE-CGC réclame des indicateurs sur la mise en pratique, les certifications, les mobilités, l'employabilité et les conditions de travail. Les dispositifs légaux — entretien de parcours professionnel, période de reconversion, CEP (conseil en évolution professionnelle) et VAE — doivent être clairement intégrés et suivis. Elle demande notamment un bilan des entretiens dus et réalisés, des demandes exprimées, des refus, des délais et des régularisations éventuelles.

MySkills devient central, mais seuls 70 % des salariés ont actualisé leur profil, ce qui interroge la fiabilité des données et l'égalité d'accès. La CFE-CGC demande des garanties sur le volontariat, la transparence des algorithmes, la protection des données et l'absence de discrimination. La transmission des savoirs ne représente que 15 856 heures pour 1 091 apprenants, un volume jugé faible face aux départs en retraite. L'objectif est de former 100 % des salariés à l'IA générative d'ici fin 2027, mais les parcours métiers et garanties restent imprécis. Les projets satellitaires appellent également une clarification sur les compétences critiques, les équipes concernées et les investissements de formation associés. En matière de reconversion, les annonces de 110 postes chez Orange Wholesale et 50 postes en reskilling chez Orange Innovation ne suffisent pas à mesurer les résultats.

La CFE-CGC demande des objectifs de reconversion réussie, avec suivi des admissions, certifications, maintien de rémunération, qualification et emploi durable. Enfin, avec seulement 20 % des salariés visés par l'acculturation QVCT (qualité de vie et des conditions de travail) et 17 822 heures prévues, elle demande un pilotage semestriel partagé et des engagements concrets.

À nos interrogations, la direction n'apporte qu'une réponse très partielle : « plan de formation est piloté mensuellement avec les divisions, à partir de tableaux de bord détaillés ».

Sur les moyens, la baisse de budget demandée par le Groupe est de 6 %, liée notamment à la diminution des effectifs et des dépenses internes et externes. Dans un contexte de transformation important des métiers et du business et de besoins de reconversion au sein de directions comme la DTOF ou Orange Business, cette réponse n'est pas un signe de prise en compte des enjeux de demain.

La direction affirme suivre l'équité d'accès à la formation, en particulier pour les salariés sans formation depuis plus de 6 ans, et pouvoir compléter les indicateurs demandés. L'évaluation de l'impact réel des formations reste cependant limitée : elle est mesurable dans certains métiers techniques, mais plus difficile pour les compétences comportementales.

MySkills demeure, à ce stade, un outil facultatif, même si une réflexion est engagée sur son articulation avec les autres outils et son éventuelle évolution. La CFE-CGC réclame une présentation de MySkills et de son écosystème en instance. Cela a un impact sur les parcours professionnels de chacun d'entre nous.

L'intégralité de l'intervention, c'est **ici**

ADRESSAGE COMMERCIAL DU MARCHE ENTREPRISE

✓ **Consultation**

Le projet vise à adapter l'organisation commerciale d'Orange aux évolutions du marché : concurrence accrue, pression sur les prix et demande croissante de services numériques. En 2025, les prises de commandes ont atteint 2,15 milliards d'euros, en hausse de 4,7 %, mais le chiffre d'affaires comptable a reculé de 5,4 %, à 2,3 milliards d'euros. Le projet cherche donc à mieux couvrir les clients, développer les ventes et simplifier les parcours commerciaux.

La segmentation des clients serait revue à partir de trois critères : le chiffre d'affaires réalisé avec Orange, le nombre de salariés et le nombre de sites. Les clients seraient répartis entre le Haut de Marché, le Milieu de Marché Développement et le Milieu de Marché Conquête, avec quatre niveaux de potentiel : Platinum, Gold à conquérir, Gold à développer et Silver. Les portefeuilles seraient ajustés pour être plus homogènes.

Dans le Milieu de Marché Développement, le projet créerait le métier de Technical Sales Specialist (TSS), qui associe expertise technique et activité commerciale. Les TSS seraient spécialisés dans cinq domaines : Infrastructure, Cloud/Data/IA, Workplace, Mobile et Cyber. Ils travailleraient avec les Account Managers, responsables de la relation globale avec les clients. Dans le Haut de Marché, les Directions Entreprises et les Business Lines adopteraient une organisation commune, appelée « One Team », avec des vendeurs spécialisés et des objectifs mieux alignés.

La gestion de la Vie de contrat serait confiée à des pôles spécialisés rattachés à la Direction du Service Clients Entreprises. Deux pôles sont prévus : Mobile/IoT (Internet des objets) et Réseaux/Voix & Workplace/Customer Experience. Le projet prévoit aussi de développer les démarches numériques, avec l'objectif de digitaliser les actes standards lorsque les outils le permettent.

Le projet concerne 2 270 salariés en CDI actif, selon les effectifs de septembre 2026. Parmi eux, 1 769 salariés conserveraient leur métier et leurs principaux repères, tandis que 501 pourraient connaître une évolution de métier. Orange indique qu'aucun salarié ne perdra son poste du fait du projet et qu'aucun changement géographique ne sera imposé. Les salariés concernés par une évolution bénéficieraient d'entretiens, d'un processus de choix de poste et de recours, ainsi que de formations et d'un accompagnement RH.

La rémunération variable des vendeurs et managers serait calculé à partir de de la prise de commandes, du chiffre d'affaires, des objectifs métier et de la satisfaction client. Pour

les conseillers de l'Accueil Commercial, le paiement de la part variable passerait au trimestre, avec un dispositif transitoire en 2027. Une garantie est également prévue au premier semestre 2027 pour les TSS non couverts par le dispositif « nouvel arrivant ».

La mise en œuvre est envisagée à partir du 1er janvier 2027, de manière progressive. Le dossier prévoit des formations, des temps d'écoute et un suivi des conditions de travail. Les principaux points de vigilance concernent la charge de travail pendant la transition, l'adaptation aux nouveaux métiers, la clarté des rôles et les effets des nouvelles règles de rémunération. Le suivi de ce projet d'organisation se fera avec la commission Entreprise, par un retour d'expérience à 6 mois et à 12 mois après sa mise en œuvre.



Analyse de la CFE-CGC

Les élus de la CFE-CGC ont souligné la qualité des échanges qui ont eu lieu pendant les travaux des commissions Entreprise et SSCTC.

La mise en œuvre de ce projet peut entraîner des évolutions dans les missions, les compétences requises, l'organisation du travail et, potentiellement, la rémunération.
Il est donc essentiel que les salariés soient accompagnés et que les effets du projet soient clairement évalués et encadrés.
Les élus de la CFE-CGC demandent l'ouverture de négociations portant notamment sur :

- Les mesures d'accompagnement et de montée en compétences ;
- La reconnaissance des compétences acquises et des qualifications ;
- Les garanties relatives à la charge de travail et aux conditions de travail ;
- Les garanties de rémunération, notamment en cas d'évolution des missions ou des responsabilités.

VOS REPRESENTANTS CFE-CGC ORANGE :

Élus CSE Central :

Gaetan	Absalon	DO Antilles Guyane	(Tel : 596696854626)
Sylvain	Besse	SCE	(Tel : 0608819546)
Michel	Dana	SCE	(Tel : 0682653067)
Fabien	Esnault	DTSI	(Tel : 0607080400)
Valerie	Giraud	INNOVATION	(Tel : 0608359941)
Pascal	Piron	Orange France Siège	(Tel : 0608356035)
Eddy	Jegou	DO Grand Ouest	(Tel : 0631143385)
Anne	Lefrans	Orange France Siège	(Tel : 0607950009)

Leila	Belayachi	DO Grand-Nord Est	(Tel : 0784223987)
Abdelkrim	Daouadji	DO Grand Sud Ouest	(Tel : 0674426441)
Laurent	Delavigne	DO Grand Nord-Ouest	(Tel : 0687609337)
Pierre-Emmanuel	Deschaumes	DTSI	(Tel : 0645632236)
Philippe	Drouet	DO Grand Sud Est	(Tel : 0677175078)
Laurence	Dulon	Fonctions Corporate	(Tel : 0686174225)
Raphael	Erudel	DO Reunion Mayotte	(Tel : 262692298366)
Mireille	Garcia	Orange Wholesale	(Tel : 0608750794)
Laurent	Martin	DO Ile de France	(Tel : 0673893932)