



Deux séances de CCUES sur 3 jours ce mois-ci ! Les élus **CFDT** du CCUES ont partagé avec l'entreprise un point d'étape sur Orange Bank, les perspectives d'évolution de l'activité porte à porte et les orientations du domaine Intervention dans la stratégie 2020.

Lors de la seconde séance, l'échange avec Stéphane Richard (Président Directeur Général), Ramon Fernandez (Directeur Général Délégué en charge des Finances et de la Stratégie du Groupe) et Jérôme Barré (Directeur Exécutif Ressources Humaines Groupe) a porté sur l'avancement du plan Essentiels2020.

Bonne lecture.

**Sonia Banderne, Représentante Syndicale CFDT au CCUES,
Déléguée Syndicale Centrale adjointe de l'UES Orange**

Résultats 2016 et stratégie 2017 (point d'étape Essentiels2020)

Notre stratégie porte ses fruits et Orange est même **en avance** sur le plan qu'elle s'est fixé.

Le résultat net consolidé 2016 s'affiche à 3,3 milliards d'euros. Le chiffre d'affaires progresse à l'exception du marché français, l'EBITDA se renforce, les investissements sont soutenus et la **dette maîtrisée**. Les objectifs 2016 sont atteints **voire dépassés**.

Commercialement les performances sont là : augmentation des parcs clients du groupe, en particulier les clients 4G (+58%), et clients fibres (+75%). De même la convergence progresse (+10%) et par là-même renforce la fidélité des clients.

Pour le marché français, quelles sont les pistes de diversifications ? Plus exactement, quelles sont les nouvelles cibles du Groupe en termes de diversification du chiffre d'affaire ? Quelle politique de contenus pour Orange ?

Les objets connectés semblent quant à eux **en retard** sur les prévisions.

Quid des services financiers ? **Quand sera lancée Orange Bank** ? Autant de questions restées en suspens.

L'ambition d'Orange nous semble relativement faible dans le domaine des RIP : atteindre à peine 20 à 30% d'une clientèle qui aujourd'hui lui est très majoritairement acquise. Le risque est fort de perdre un nombre non négligeable de clients et la maîtrise de larges parties des réseaux et ce pour de longues années.

A-t-on déjà chiffré la perte d'activité à venir sur la zone pour nos équipes ?

Pour finir sur la France, rappelons que la **CFDT** soutient des **investissements forts** d'Orange, même si le non-jeu de la concurrence et certaines idées de l'ARCEP pourraient parfois nous en décourager.

Il n'y a nul doute... pour la **CFDT**, les investissements d'aujourd'hui feront l'emploi de demain !

La zone Europe se porte bien, tirée par un marché espagnol florissant. La convergence est la priorité sur toutes nos géographies de la zone.

La zone AMEA n'affiche plus les chiffres de croissance du passé. Quelle va être sur cette zone la priorisation des investissements à l'horizon 2020 ? Quels seront les investissements pour 2017 ? Et à quel prix ? Autant de questions auxquelles l'entreprise devra répondre.

La **CFDT** note l'axe prioritaire de développement d'OBS à l'international.

Quelles seront les réponses apportées aux **menaces du régulateur** sur le soi-disant intolérable monopole Orange sur le marché entreprises français ?

Concernant le plan Explore2020, la **maîtrise des coûts programmée**, a dépassé la moitié de sa cible à 1.7 milliard d'économies cumulées à fin 2016.

Mais n'a-t-on pas fait les économies les plus faciles ? La France supporte l'Ebitda groupe par la réduction massive **de ses effectifs**. Nous allons développer encore plus le digital, et ainsi justifier, entre autre, encore plus de fermetures de boutiques.

D'ailleurs la **CFDT** est toujours en attente d'une vision claire de la stratégie nationale de la distribution physique.

Le réseau exclusif en métropole est passé de 1 123 boutiques en 2012, à 661 en 2016, avec une part grandissante de la filiale GdT. Pour 2017, 90 opérations ont été annoncées dont plus de 40 fermetures. En 2018 et 2019, ce sont 100 opérations par an qui sont envisagées.

Il s'agit là d'une amorce de prospective, qui conforte la **CFDT** dans son affirmation de l'existence d'une feuille de route nationale, malgré les déclarations répétées des différents intervenants de l'entreprise d'une totale autonomie des DO sur le sujet.

La **CFDT** ne croit pas qu'une entreprise comme Orange n'ait pas **une vision nationale** sur le long terme de son réseau de distribution physique par périmètre géographique.

La **CFDT** constate avec regret qu'Orange continue de miser essentiellement sur l'efficacité opérationnelle pour **préserver ses marges**.

La stratégie telle que nous la présente aujourd'hui la direction ressemble plus à une stratégie d'optimisation financière qu'à une stratégie industrielle ambitieuse. Les conséquences sociales et sociétales qui pourraient en découler inquiètent la **CFDT**.

Ainsi s'empresser de faire profiter **les salariés et les actionnaires** de ces bons résultats, semble donc des plus normal. En revanche lorsqu'il est question d'augmenter le dividende et dans le même temps de diminuer les rémunérations collectives, alors nous devons avouer que la logique de l'entreprise nous échappe. Rappelons que la base de calcul légale est pourtant la même pour ces deux modes de rétribution : les résultats de Orange SA. Il semblerait donc logique à la **CFDT** que de **mêmes résultats produisent**, dans le même temps, les mêmes effets.

De plus, la signature récente de l'accord reconnaissance des compétences et des qualifications pourrait sembler de bon augure. La **CFDT** en assume pleinement sa signature, estimant que cela apporte en partie une réponse à un des items mis à mal dans le baromètre social : la rétribution. En revanche il serait mal venu de la part de l'entreprise, d'avoir pour ambition d'en profiter pour mettre en péril la NAO 2016. Les dernières propositions de l'entreprise dans le cadre de la négociation salariale sont pour la **CFDT** déroutantes car, là encore, elles ne reflètent pas les bons résultats. De plus rien n'est mis sur la table concernant le partage de la valeur ajoutée, qui est pourtant une **obligation légale de négociation** mais il reste une séance de négociation... gardons espoir !

Enfin la **CFDT** considère qu'il manque dans ces très belles présentations deux dimensions de taille :

- d'une part, sur le positionnement d'Orange sur le marché des télécoms, face à ses pairs, nationaux ou internationaux,
- d'autre part, sur les conséquences RH en matière d'activité, d'emploi, d'évolution des métiers, de l'organisation du travail, du recours à la sous-traitance.

La promesse d'Orange peine singulièrement à "décoller", n'étant jamais évoquée ou presque, ni déclinée par conséquent par les services RH des régions et des divisions.

La **CFDT** souhaite **alerter la direction** sur le retour, au plus près du terrain de pratiques de management parfois particulièrement dures, de non-respect des instances, du dialogue social et des accords collectifs lors de la mise en œuvre de projets de transformation, par exemple.

Techniquement, la présentation du volet social de l'ICOS lors d'une séance située plus tard dans l'année pose un problème de fond car elle exclut toute possibilité de rendre un avis dès le mois de mai sur cette partie de la stratégie, alors que la **CFDT** est convaincue que ces aspects intéressent également les membres du Conseil d'Administration et les salariés.

En conclusion l'année 2016 est une **bonne année comptable** chez Orange, celle du retour à la croissance, une première après 10 ans. La **CFDT** se félicite de ces résultats.

Ces résultats sont notamment pour la France, premier contributeur à la réduction des coûts, le produit d'une implication et d'une mobilisation forte du personnel qu'ils soient cadres ou non cadres. La **CFDT** a d'ailleurs pris toute sa place dans la construction d'un dialogue social soutenu avec la signature d'accords sociaux importants, comme les récents accords sur le numérique, la charge de travail et la reconnaissance.



Philippe Bourgeon,
élu au CE Fonctions Support et Finances
Membre de la commission économique



Gisèle Blandinières,
élu(e) du CE de la DO Centre-Est
Présidente de la commission Emploi-Formation



Philippe Schultz,
élu au CE de la DO Est
Président de la commission Orange France

Pour la **CFDT**, chaque année, la présentation des résultats de l'année N-1 et le point d'étape sur la stratégie est le top départ d'un long travail d'analyse et de travaux avec les cabinets d'experts par les différentes commissions du CCUES.

Trois commissions sont particulièrement sollicitées et travaillent ensemble pour la **CFDT** :

- la commission Économique, pour les aspects financiers et économique de la stratégie
- la commission Emploi-Formation qui travaille sur le volet social (GPEC, emploi et formation)
- la commission Orange France, analyse quant à elle les aspects plus opérationnels France.



Orange Bank

La Direction présentait un point à date de l'évolution du dossier Orange Bank, principalement consacré à la formation, ainsi qu'un dossier d'information/consultation pour les **contrôles obligatoires** à mettre en place chez Orange France pour l'activité d'Orange Bank.

L'appel à volontaires dans les 140 boutiques prévues au lancement d'Orange Bank pour participer à la formation initiale permettant d'obtenir l'habilitation IOBSP a rencontré un grand succès : trop de réponses pour le nombre de places proposées. L'entreprise a donc **choisi les salariés retenus** avec un objectif assumé que tous obtiennent leur habilitation, afin d'avoir un vivier de vendeurs performants pour un lancement réussi. Le but a été atteint, tous les salariés ont été validés. La **CFDT** a demandé que la vague suivante (entre 500 et 550), ainsi que la généralisation prévue en 2018 soit assurée en local, de préférence **en présentiel**. La direction assure que les moyens seront mis pour répondre favorablement à cette demande, petit bémol avec l'introduction d'e-learning. La **CFDT** a aussi rappelé à l'entreprise sa **vigilance** pour que les attributions des augmentations individuelles et mesures emploi-compétence ne soient pas accordées qu'aux seuls volontaires qu'elle aura elle-même sélectionnés (éviter la discrimination des autres volontaires non retenus). L'entreprise a rappelé l'objectif de 4 ouvertures de compte par jour dans les agences habilitées IOBSP, l'objectif d'une utilisation importante du **canal digital** est réaffirmé.



L'exploitation d'une activité bancaire nécessite d'obtenir des habilitations spécifiques (voir ci-dessus), mais implique surtout la mise en place chez Orange France d'une batterie de contrôles internes et externes. Ces contrôles sont réalisés à **3 niveaux** : le niveau local entre le manager et les vendeurs, de façon régulière avec une matérialisation sur un document une fois par an. Le deuxième niveau de contrôle est réalisé par le Département CIFRA d'Orange France (Contrôle Interne Fraude Risk Assessment) au moyen d'outils déjà existants et centralisation des documents locaux. Le 3^{ème} niveau est réalisé par le Département Sécurité Financière et Contrôles de la filiale Orange Bank vers les équipes d'Orange France débouchant sur un rapport annuel. En cas de **manquement constaté** aux règles de sécurité et de déontologie l'intervention d'Orange Bank se limitera au retrait de l'habilitation IOBSP et à la suppression de l'accès aux outils spécifiques à l'activité ; une éventuelle sanction sera toujours du ressort d'Orange France.

Lors du recueil d'avis sur le point des contrôles la **CFDT** s'est abstenue en raison de leur caractère obligatoire inscrit dans la législation.

Jean-Paul Hatterer, élu au CE Fonctions Support et Finances

Orientations stratégiques du domaine Intervention



Ce point d'étape sur les orientations du domaine de l'intervention est axé sur des projets de réformes organisationnelles.

On y définit de nouvelles mailles qui traduisent une **volonté de faire à distance** et de façon centralisée la plupart des activités de "back office", chaque fois que c'est possible, et de ne garder un "front office" que quand on ne peut pas faire autrement.

Pour la **CFDT**, le message est clair, et la franchise de la Direction de l'Intervention à cet égard est à noter, voire à saluer. L'équation à résoudre est la suivante : comment **compresser les coûts** par la mutualisation en faisant en sorte que le client final, ne soit pas trop mécontent du résultat ?

Est-ce ainsi que nous allons essayer, d'ici à 2020, d'enchanter le client d'aujourd'hui, avec des taux de panne sur la boucle locale une fois et demi plus importants qu'il y a vingt ans ?

Chacun comprend qu'in fine, l'intervention n'est pas, vu de l'entreprise, un facteur différenciant en matière de satisfaction client.



Pour autant, cette politique n'est pas neutre en termes d'impact sur l'image d'Orange, nous en sommes convaincus.

Le document propose de mener des réflexions en intégrant des principes permettant la **diversité des parcours professionnels** pour les salariés.

C'est évidemment incompatible avec la démarche que suivent les UI actuellement puisque de nombreux salariés ont en tête au moins un dossier concernant leur périmètre qui démontre le contraire, avec des suppressions d'activités sur des villes moyennes ou petites.

Est évoqué également dans ce document, la **fusion possible** de certaines UI, faisant ainsi naître des entités de taille énorme qui ne seront sans doute pas aisées à diriger.

La **CFDT** croit à la nécessité de maintenir notre réseau, dans tous les territoires, à préserver en interne des métiers qui ont fait notre histoire, une partie de notre **culture d'entreprise** et notre fierté.

Voir l'entreprise en faire si peu de cas dans sa course effrénée à la réduction des coûts est, par conséquent, de nature à nous inquiéter.

Pascal Thiéry, élu au CE de la DO Sud



Évolution de l'activité porte à porte

La **CFDT** voit en cette évolution une opportunité pour la majorité des salariés. En effet, suite aux remontées obtenues du terrain :

- beaucoup d'arrêts de maladie ont pu être constatés,
- certains se plaignaient de mal-être dans leur équipe, voire de chantage sur leur avenir, car on les poussait à faire toujours plus sans perspective d'évolution.

Avec cette évolution de l'activité, cela leur donne des **possibilités d'évoluer** vers la maison mère.

Néanmoins, si la **CFDT** reconnaît que certains seront contents de sortir de l'activité PAP pour avoir une chance de faire autre chose, nous tenons à exprimer un bémol quant au dispositif d'accompagnement.

Viser d'intégrer les salariés de la filiale presque uniquement dans les boutiques : c'est un peu, beaucoup, **trop restrictif** !

Et ce, pour les motifs suivants :

- ✓ Déjà, parce que ces vendeurs étaient d'une façon générale, assez mal vus de la part des collègues des boutiques locales car vus comme des concurrents internes qui leur « *piquaient* » des clients. Par conséquent, arriver à s'intégrer dans un collectif qui connaît votre nom et ne l'associe pas qu'à du positif, cela ne va pas leur faciliter la tâche. Cependant, la **CFDT** croit en la **bienveillance** collective !
- ✓ Par ailleurs, dans plusieurs régions où l'on peine à recruter à la direction Entreprise France des vendeurs nomades PME ou des ingénieurs commerciaux en AE, l'expérience PAP est une vraie compétence à valoriser sur ces univers-là. Par conséquent, l'entreprise pourrait très bien faire des parcours qualifiants vers ces métiers pour les salariés d'Orange PAP qui ne souhaitent pas tous devenir sédentaires dans des boutiques.
- ✓ Enfin, certains vendeurs PAP ont des diplômes qu'ils peuvent **faire valoir** en postulant sur des offres correspondant à leurs réelles compétences, au vu de l'accord reconnaissance.

Suite à ces constats d'accompagnement RH **quasi imposé** vers du reclassement dans les boutiques, la **CFDT** demande à la Direction plus de soutien réel de la part d'Orange Avenir, pour aider les collaborateurs d'Orange PAP en recherche d'autres solutions.

*En réponse, la Direction fait savoir qu'il s'agira d'un traitement au cas par cas pour chaque salarié qui souhaiterait évoluer vers une activité dans le reste du Groupe, en France et avec la plus grande attention. La Direction retient aussi la très bonne idée de la **CFDT** concernant le marché DEF car il y a aussi des besoins dans ce domaine.*

La **CFDT** a aussi souligné que suite à des transferts déjà réalisés : certains salariés transférés en boutique, ont fait remonter que l'intégration des frais de vie, environ 100€ brut mensuel, faisant partie d'un usage et qui était systématiquement intégré dans le salaire de base, à la reprise du contrat par Orange SA, ne l'est plus, voire refusé sans que l'on sache pourquoi.

*La direction **reconnait** qu'il y a en effet des frais de vie dans la rémunération fixe du Conseiller Commercial Technique, cela sera intégré dans les discussions qu'il y aura par la suite, mais rappelle que l'instance CCUES n'est pas le lieu pour décider si cela doit être intégré ou non dans le salaire.*

Pour autant, la **CFDT** demande que l'entreprise s'engage sur une garantie du salaire net à net, et que les mobilités soient faites avant que le corps électoral pour les élections 2017 soit figé.

Et pour finir, concernant le devenir de la société, puisque qu'il est envisagé dans la présentation « **de confier l'ensemble de l'activité porte à porte aux prestataires externes** » ; la **CFDT** a posé les questions suivantes :

- Va-t-il rester des salariés à Orange Portaporte ? Si oui, combien ? Et sur quelle activité ?
- Ou bien s'agit-il ici d'un transfert complet d'activité assimilable à une vente, fusion ou cession de l'entreprise ?
- Quelle sera donc par la suite, la situation juridique pour cette filiale ? Allons-nous vers une mise en sommeil ou bien une disparition, et sous quelle forme (*dissolution, liquidation ...*), de la société Orange Portaporte ?

En réponse, la Direction explique que tant qu'il y aura des salariés, la structure va demeurer. L'engagement d'origine est de se donner le temps nécessaire pour réaliser les repositionnements, lesquels interviendraient en 2017, et au-delà s'il le fallait. Ensuite, qu'il n'est pas dans l'habitude d'Orange de conserver des structures vides, mais que nous n'en sommes pas encore là.

Christelle Chevalin, élue au CE Orange Caraïbe SA

Pour plus d'informations, contactez localement vos représentants **CFDT**

Retrouvez ce tract et nos informations CFDT sur Intr@noo / Espace syndicats

Et sur Internet:

<http://www.f3c-cfdt.fr>

<http://www.facebook.com/cfdt.orange>

http://twitter.com/CFDT_FTOrange

