



COMMUNICATION
CONSEIL CULTURE
ORANGE

#CCUES

L'information de vos représentants **CFDT** au CCUES d'Orange

N° 5



Un CCUES bien rempli pour ce mois de mars 2016.

La direction est venue présenter les **résultats Orange SA 2015** ; le déploiement de **Come**, pour les offres mobile et convergence du domaine entreprise porté par les clients Pro, Pme et Entreprises ; le bilan du programme **Chrysalid** et la présentation du nouveau programme **Explore2020**.

Côté élus, une présentation de l'étude complémentaire sur la **force au travail externe** réalisée par la commission Emploi & Formation professionnelle dont la **CFDT** assume la présidence. Bonne lecture !

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

Résultats Orange SA 2015



Selon la Direction : 2015 est une très bonne année ! Pour la première fois depuis 2009, le Chiffre d'Affaire et l'EBITDA retrouvent de la **croissance**. L'EBITDA est même stabilisé avec **un an d'avance**.

Merveilleux même : les objectifs sont dépassés, nous sommes en avance sur le plan Essentiels 2020 et l'objectif du versement de dividende à 0,60€ est tenu. La **CFDT** qui a déjà, et à de nombreuses reprises, exprimé ses craintes quant à la **dette hybride** et sa

désapprobation d'un tel **niveau de dividende**, regrette que les objectifs de 2016 soient si peu détaillés.

Les effets comptables de ces mouvements de moyen terme sont assez flous et dilués dans les présentations par exercices budgétaires annuels ; aussi, la **CFDT** a demandé que soient présentés ces soldes financiers liés aux décisions sur plusieurs exercices budgétaires, avec une vision sur les années précédentes (au moins 3 ans : 2013-2014-2015).

Très peu d'indications chiffrées fournies sur les acquisitions/cessions du Groupe, futures ou réalisées en 2015.

- L'emploi futur du **cash généré** par la cession de Everything Everywhere n'est pas indiqué. La Direction parle d'acquisitions en Afrique et d'un bilan qui sera fait lors de prochaines présentations.

- Il existe une grande incertitude sur le rachat de Bouygues : un **prix d'achat très élevé** circule. Risque existe d'une modification substantielle de la **Gouvernance** du Groupe par l'entrée d'un actionnaire majeur, en contrepartie d'une pacification et d'un retour du marché français à 3 opérateurs.

- Il n'y a pas d'information sur la perte continue des emplois et la pression accentuée sur les salariés dans la recherche perpétuelle d'économies et de gains de productivité, avec ce nouveau plan Explore 2020, pour ne pas dire Chrysalid 2.

Concernant le volet social, avec des résultats si positifs pour 2015, la **CFDT** ne peut que constater que nos dirigeants ont plus que dépassé leurs objectifs et vont donc vraisemblablement toucher des variables importants ; on ne peut pas en dire autant pour les salariés !

2015 : mauvaise année comptable pour les salariés ! Ainsi sont récompensés les efforts des principaux acteurs du renouveau Orange. Mais sous la **pression active** de la **CFDT**, fort heureusement pour Orange SA, cet effet pervers va être corrigé par l'attribution d'un intéressement supplémentaire. Mais malheureusement pas sur la participation et tant pis pour les filiales qui ont leurs comptes consolidés avec Orange SA, tel que Orange Caraïbe.

La direction en la personne de Ramon FERNANDEZ a répondu que certes, s'il n'y avait pas de chiffres trop précis en termes d'objectifs, cela n'était pas utile car les objectifs globaux étaient de **poursuivre notre bonne dynamique** et de continuer à faire mieux que l'année précédente, que le dividende à 0,60 était raisonnable et qu'il fallait se réjouir que le travail de l'ensemble des salariés du Groupe donne des résultats positifs !

S'il est vrai qu'il y avait eu une réduction des coûts en France : directs et indirects (commissions externes, baisse des effectifs...), en comparaison à la baisse des effectifs de 4%, la baisse de la charge salariale n'était que de 1,5% seulement et qu'il y a eu des investissements **plus importants que prévus**, et le prévu étant déjà très important : c'était l'avenir du Groupe et de ses salariés.

En résumé que les bons résultats ne sont pas seulement le fruit de notre stratégie mais avant tout du travail de tous les collaborateurs d'Orange amenant au versement d'un **intéressement supplémentaire** pour les salariés d'Orange SA qui sera acté lors du prochain CA du Groupe.

En conclusion, malgré des résultats annoncés bons et une presse dithyrambique sur le sujet, il semble qu'en interne il y ait un décalage entre les objectifs fixés par l'entreprise pour calculer la participation et l'intéressement (ce que la **CFDT** avait **déjà largement signalé** l'an passé au moment de la fixation des objectifs) et les directives du plan Essentiels2020, puisque davantage de ventes nécessitent de fait plus d'investissement ce qui fait mécaniquement baisser ces rémunérations collectives. Aussi, il est profondément injuste que l'ensemble des salariés ne soit pas davantage associé à la réussite de la stratégie de l'entreprise, au-delà du plan d'action Ambition 2016, alors qu'ils y contribuent toutes et tous.

Par Christelle Chevalin, élue au CE d'Orange Caraïbes SA et Philippe Schultz, élu au CE de la DO Est

Sous-traitance à Orange France



La commission emploi/formation du CCUES, dont j'assume la **présidence** pour la **CFDT** et dans laquelle siège à mes côtés Pascal Thiéry (élu au CE de la DO Sud), a été mandatée en juillet 2015 pour piloter et mener à bien **une étude complémentaire sur la sous-traitance** aux bornes de l'UES notamment sur ses conséquences en matière d'emploi et d'évolution des métiers.

Ce travail a été réalisé en appui sur des réunions spécifiques avec l'entreprise.

Une documentation importante a été fournie à la commission sur la gestion des contrats, la méthodologie et la stratégie dans les 3 domaines les plus impactés : l'intervention, le service client grand public et le système d'information.

Les informations ainsi collectées, confrontées à l'expérience sur le terrain de chacun des membres de la commission ont permis d'avoir une vision plus complète du fonctionnement de la sous-traitance à Orange France.

Ces travaux ne sont pas une fin en soi mais **une étape nécessaire** à l'observation, la compréhension et l'analyse des orientations stratégiques de l'entreprise.

La **CFDT** a souligné quelques points importants :

La politique de sous-traitance est **une politique à part entière** totalement intégrée à la stratégie de l'entreprise et, en ce sens, doit être présentée de façon spécifique dans ce cadre.

- **L'arbitrage** entre internalisation et externalisation des activités doit faire l'objet d'un dialogue avec les organisations syndicales et être présenté aux élus conformément à l'accord GPEC du 9/09/2014.
- Par le transfert d'activités en externe, parfois avec des volumes importants, **l'entreprise transfère sa responsabilité d'employeur** lui permettant d'avoir une politique d'embauche plus modérée et ainsi de réduire ses effectifs en interne.
- Une **vraie relation partenariale** doit s'instaurer avec nos sous-traitants dans le cadre d'une politique d'achat responsable en appui sur les valeurs que nous défendons.
- **La stabilité** des contrats est un enjeu majeur qui favorise la **fidélisation** avec nos sous-traitants. Pour la **CFDT**, la **phase de suivi** est déterminante dans le processus contractuel. La visibilité sur les dysfonctionnements, les moyens mis en œuvre pour les détecter et les réponses apportées doit être renforcée auprès des IRP.
- **Le facteur coût est souvent un élément prépondérant** dans les choix d'externalisation. La **CFDT** estime que l'appréciation des coûts doit se faire en tenant compte **des coûts indirects** liés à la valorisation du personnel mobilisé dans la chaîne de pilotage, les préjudices dus aux défauts d'exécution et les impacts financiers dus aux ruptures dans la chaîne de qualité.
- Dans certains domaines (relation client, réseau), le volume d'activités sous-traitées est tel qu'il conduit à un **vrai éclatement de la force au travail** avec des salariés exerçant pourtant la même activité mais avec des droits sociaux bien différents.
- La pratique **d'une sous-traitance en cascade** favorisant le « dumping social » ne permet pas d'appliquer les exigences, notamment, de respect de la sécurité aux sous-traitants de dernier niveau, particulièrement dans le domaine réseau.
- Certains niveaux excessifs de sous-traitance peuvent engendrer des risques de **perte de compétences en interne**, de non-maîtrise de notre stratégie, et de contrôle sur la qualité du service rendu « in fine » à nos clients.
- **La délégation de pans entiers d'activités techniques** sur les territoires contribue à la perte d'expertise en interne et à la réduction des effectifs nos sites, limitant ainsi la possibilité de parcours professionnels.
- **Dans le domaine de la relation client grand public**, la répartition géographique de sous-traitants de 1^{er} niveau choisissant eux-mêmes de délocaliser à l'étranger, **est dissociée des parcs géographiques** des DO. Pour la **CFDT**, cela rajoute de la complexité relationnelle, fragilise la fluidité du parcours client et marque une vraie contradiction entre l'autonomie de gestion qu'ont les DO sur leur parc et le fait de confier des activités de masse à des sous-traitants délocalisés.
- **Dans le domaine du SI**, le taux de sous-traitance, proche de 50%, plus élevé que le taux moyen dans l'entreprise (entre 20 et 21%) nous interroge sur la maîtrise réelle de l'entreprise de son SI et sur son indépendance vis-à-vis des SSII.
- La **priorisation** d'activités en interne repose sur l'anticipation des besoins en compétence en appui sur un **investissement en formation** conséquent.
- La **CFDT** estime que la **responsabilité sociale et environnementale d'Orange** doit s'engager dans le choix de ses sous-traitants sur le territoire en privilégiant les implantations sur les territoires socialement défavorisés ou économiquement en difficulté afin de contribuer à leur développement équitable et durable.

La commission a fait des propositions d'amélioration de la présentation des exercices GPEC afin que les données quantitatives au sein des structures d'activité soient affinées et que les analyses qualitatives d'écart annuels et des perspectives stratégiques en matière de sous-traitance soient précisées.

La **CFDT** sera vigilante pour que, dans tous les CE, les choix d'externalisation d'activités soient clairement explicités notamment en termes d'impacts sur l'emploi, les conditions de travail et l'évolution des métiers sur les territoires.



Gisèle Blandinières, élue du CE de la DO Centre Est, Présidente de la commission Emploi-Formation du CCUES

Le programme Chrysalid ne s'envolera pas tel le papillon



Selon la direction, le programme Chrysalid a été mis en place pour **améliorer l'efficacité opérationnelle** du Groupe dans un contexte sectoriel rendu difficile par l'arrivée d'un quatrième opérateur et la chute du chiffre d'affaires. Sont principalement concernés les OPEX et les coûts indirects. **Toutes les entités** du Groupe contribuent à ce programme.

En 2011, dans le cadre du plan **Conquêtes 2015** un objectif de 2,5 milliards a été fixé pour être relevé à 3 milliards en 2013. Cet objectif a été atteint en 2014 soit une année avant l'échéance. Ces économies ont permis de contenir l'érosion de notre EBITDA et de maintenir un bon niveau d'investissements.

Un nouveau plan « **Explore2020** » a été mis en place dans le cadre de Essentiels2020 avec un objectif de 3 milliards sur la période 2015/2018 dont 900 millions ont **déjà été réalisés en 2015**. Les organisations syndicales ont tellement alertées l'entreprise sur un éventuel plan Chrysalid 2 qu'elle a préféré...changer le nom du programme !!

L'intensité et la contribution des pays au programme seront très similaires au plan précédent, mais on cherche à avoir une équité de contribution. Entre les ambitions et le réalisé il peut y avoir des différences.

- Le **réseau** fournira encore une part importante des économies par la mutualisation là où c'est possible.
- Le domaine client avec la réduction du **nombre de boutiques franchisées**, l'utilisation du self care, la digitalisation des échanges, sera lui-aussi très sollicité.
- L'immobilier sera sollicité par la réduction des surfaces utilisées et une meilleure politique énergétique.



Ces plans d'économies ont un impact très important dans les unités de production et l'on entend déjà de-ci de-là des commentaires sur le « déjà vu ».

Les pertes d'emploi dans tous les services et les réorganisations pour toujours faire plus avec moins de salariés alertent à nouveau les militants de la **CFDT**.

Pour la **CFDT**, il est grand temps de desserrer les cordons de la bourse de l'emploi.

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



Les brèves du CCUES

- Le médecin coordonnateur d'Orange est venu présenter un point d'étape sur le dossier d'agrément du service SST (Santé et Sécurité au Travail). La **CFDT** a pris note des avancées de l'Entreprise mais déplore que cette dernière **refuse** toujours de fournir aux élus le coût de la médecine du travail, estimant ne pas devoir le faire. De notre côté, Francis Dieulois, Secrétaire **CFDT** du CCUES a fourni au Président du CCUES les textes de loi justifiant notre demande. Statu quo... à suivre
- À la demande des élus du CCUES, l'Entreprise nous a fourni une information très complète sur les contentieux en cours pouvant impacter les comptes du Groupe. Les élus **CFDT** apprécie la transparence de l'entreprise sur ce sujet, ceci, mérite d'être souligné, n'étant pas toujours notre ressenti.
- Activités sociales et Culturelle : une résolution « **presque** » unanime !

« Les élu-e-s du CCUES, réuni-e-s en séance plénière, le 16 mars 2016 rejettent la décision unilatérale de la Direction Orange, de rompre de facto l'accord ASC de 2005, en modifiant le mode de répartition de sa contribution aux activités sociales et culturelles aux CE.

Cette décision unilatérale, conduisant à un versement de la contribution en CE au prorata de leur masse salariale est en contradiction dudit accord.

Cette décision, si elle était maintenue, mettrait en grave difficulté les CE qui ont déjà voté et mis en ligne leurs prestations sur la base des budgets calculés au prorata des effectifs.

Une telle décision remettrait en cause l'ensemble de l'édifice social, la solidarité et le traitement égalitaire entre les salarié-es de l'Entreprise Orange.

Les élu-e-s du CCUES rappellent leur attachement au principe de solidarité à travers les activités sociales et culturelles. Ils exigent l'application de l'accord du 13 janvier 2005 et IRP de juillet 2004, qui prévoient, la répartition des budgets ASC entre les CE au prorata des effectifs.

Les élu-e-s refusent toute baisse de budget, qui conduirait à une diminution ou un arrêt des prestations pour les ouvrants-droits de la plupart des CE DO, soit près de 60 000 salarié-e-s.

Sur la base de cette résolution, les élu-e-s du CCUES, mandatent le Secrétaire, afin d'engager et de suivre toutes actions, y compris sur le plan juridique, pour faire valoir leurs droits, ainsi que ceux de leurs mandants, si nécessaire »

Adoptée avec 20 voix pour (CFDT, CGT, SUD, FO, CFTC) et 4 abstentions (CFE-CGC).



Le programme COME : concentré sur les offres de convergence.

À travers COME, l'entreprise cherche une simplification de l'outil SI pour gérer les clients E, PME et PRO. Débutée en 2012, soit au bout de 4 ans, une nouvelle phase de test a été menée en février 2016 en transférant 2600 clients dans l'outil.



Aujourd'hui, un peu plus de **4000 clients sont dans COME**. Juste un petit rappel, l'ensemble des clients actuels concernés par COME à la cible (en date du 10 février 2016) dans le cadre du périmètre évoqué est de 179 625 entreprises et 10 443 collaborateurs.

Bref, pour la **CFDT**, le panel est ultra limité et, malgré cela, les remontées sont nettement négatives.

Mais avant tout, ce projet est, comme les autres projets, une réponse à la question : comment faire autant, voire plus, avec de moins en moins de collaborateurs ?

Ce processus porte sur toute la chaîne client de la commande à la production en passant par la facturation. Ce besoin de simplification de l'outil passe aussi par celle de l'offre, et de **l'enrichissement des informations** des dossiers clients et de l'imbrication des applications existantes.

Aujourd'hui, l'entreprise se focalise sur les offres standards. Les grands clients ne sont pas concernés. Au niveau des canaux de distribution, les boutiques ne font pas parties de la première vague pour les clients PRO. Donc 2 process pour gérer les clients, appelé Bi-Mode.

Ainsi, il n'est pas du tout possible de prévoir la **fin d'un Bi-mode de gestion**, dans COME et hors COME où les clients restent gérés dans l'ancienne application DISE. Pour la **CFDT**, c'est le point de difficulté majeur de COME.

La chaîne de soutien est fortement sollicitée dans les usages que de la formation. Le Soutien Bon Usage (SBU), soutien métier national COME et le soutien Bon Fonctionnement (SBF) est assuré à différents niveaux (niveau 1 : aiguillage, niveau 2 : qualification, niveau 3 : expertise et résolution)

Bien que la direction souhaite nous rassurer, la **CFDT** constate que les délais de traitements des tickets ouverts près de la chaîne de soutien semblent très longs.

Côté SIIE (Système Informatique Intégré pour l'Entreprise), ce sont 99 serveurs tous localisés à **Val-de-Reuil**, 11 bases de données, plus de 2000 tâches ordonnancées, 600 fiches d'exploitation qui sont supervisées 24h/24h et 7jours/7 en regard d'un vieillissement du système d'information et la nécessité de se doter d'un **outil SI intégré**, qui, à terme simplifiera le traitement et le déploiement des offres convergentes.

L'objectif poursuivi est de cadencer et de livrer plus souvent des évolutions applicatives en produisant deux versions techniques entre juillet et décembre 2017 et une version pour les utilisateurs dite « sourire » par an, version suivie d'une vague de migration de clients E et PME en septembre 2017.

On enchante le client et on fait sourire les utilisateurs !

Côté PRO, l'arrivée de COME provoquera la **reprise des appels du 706** (OBS) par le 1016, le projet était en suspens entre-autre à cause de DISE qui est apparemment déjà une appli compliquée. Pour la **CFDT** ce n'est pas une bonne nouvelle pour les CC 1016 qui ont de plus en plus d'activités complémentaires et qui ne voient pas d'un bon œil le traitement des appels du 706 (réclamation, facturation..).

Suite aux questions et manquements remontés ce jour, les élus du CCUES ont voté la résolution suivante à l'unanimité :

« Les élus du CCUES réunis en séance plénière le 15 mars estiment que le dossier COME présenté aujourd'hui est insuffisant. Par conséquent ils demandent qu'un nouveau dossier soit présenté lors d'une prochaine séance et qui comprendra :

- 1) le bilan de la première phase de déploiement et les mesures correctives.
- 2) la présentation du volet économique du projet
- 3) l'impact du projet sur l'emploi, les métiers et les conditions de travail pour chacune des unités concernées »

La direction reviendra vers le CCUES pour apporter de nouvelles informations et vers les **CHSCT des unités concernées** par cette généralisation progressive qui sera mise en œuvre dès novembre 2016 avec la migration de l'ensemble des clients des UO de la 1^{ère} phase de déploiement et l'AE Nord de France. Les autres unités suivront en 2017 et la **CFDT** restera vigilante dans ce projet.

Laurence Morel Bertrand, élue au CE de la DO Nord et Michel Saldou, élu au CE de la DO Île-de-France

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://cfdt-ftorange.fr>

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

http://twitter.com/CFDT_FTOrange



Avec notre Webzine, retrouvez le point de vue CFDT sur l'actualité d'Orange
Inscrivez-vous ! contact@cfdt-orange.fr