



COMMUNICATION  
CONSEIL CULTURE  
ORANGE

# #CCUES

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

N° 10



Après un bel été, voici venu le temps de la rentrée !!

Ce CCUES du mois d'août nous a, une fois encore, apporté son lot d'informations :

Stratégie Orange Business Services (OBS), bilan des heures supplémentaires/complémentaires et du temps partiel dans l'entreprise, présentation des résultats du S1 et regard sur l'action logement.

Les élus de la CFDT ont cette fois encore leur analyse à vous livrer.

Bonne lecture et belle rentrée à tous !

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

## Présentation des résultats du groupe au 1<sup>er</sup> semestre 2016

Confirmation ! La présentation des résultats du groupe pour le premier semestre 2016 apporte un lot de bonnes nouvelles dans le paysage d'une industrie télécom française en souffrance. Orange résiste bien et tient ses objectifs.



Les résultats du groupe au premier semestre 2016 confirment les signaux positifs de fin 2015.

Les solides performances commerciales du groupe ont permis de redresser le chiffre d'affaires à 20,1 milliards d'euros (quatrième trimestre de progression) et de stabiliser l'Ebitda (la marge opérationnelle) à 5,9 milliards d'euros. Le taux d'investissement reste très élevé à 16% (3,2 milliard d'euros). Ainsi Orange poursuit le développement de ses réseaux haut et très haut débits fixe et mobile sur toutes ses géographies.

Les bases de clients haut et très haut débit fixe et mobile sont en croissance forte avec sur les douze derniers mois le doublement de base clients 4G à 22,7 millions et de la base clients fibre à 2,5 millions d'abonnés.

Le résultat net du groupe au 30 juin 2016 s'établit à 3,3 milliards d'euros dont 2,4 milliards de plus-value de cession d'EE ltd. La vente de notre filiale au UK a permis aussi de récupérer 4,5 milliards d'euros de cash.

La dette du groupe passe ainsi de 26,6 milliards d'euros au 31/12/2015 à 24,5 milliards d'euros au 30/06/2016 et s'établit à 1,95 fois l'Ebitda. Par ailleurs le groupe a décaissé sur la période 1 milliards d'euros de licences et d'achat de fréquences ainsi que 800 millions d'euros en acquisition pour renforcer nos filiales locales avec Sun en Moldavie et Tigo en RDC, ou sur de nouveaux marchés comme Cellcom Libéria, Airtel Burkina Faso et Airtel Sierra Leone. Enfin le groupe a pu enfin conclure sa sortie de Telkom Kenya.

En terme de chiffre d'affaires le marché espagnol est en forte progression à +4%, devant la zone Afrique et Moyen-Orient à +3,3% et le marché entreprises +1,2%.

A noter les difficultés commerciales rencontrées sur le marché très concurrentiel Polonais et le prix élevé exigé par le gouvernement Egyptien pour l'attribution de nouvelles licences

Sur le marché français, constitutif de 50% des résultats du Groupe, les voyants sont presque tous au vert : Les bases d'abonnés haut débit fixe et mobile sont en forte croissance. Les efforts d'investissements soutenus à près de 16% du chiffre d'affaires. Encore une fois le réseau mobile Orange est reconnu comme le meilleur en France. Ainsi le taux de résiliation est tombé à son plus bas à moins de 13%.

Cependant l'ARPU mobile continu de baisser (-0,8%) ainsi que les revenus d'itinérance. C'est pourquoi nous constatons une diminution du chiffre d'affaires mobile de 3,8%.



La reprise du chiffre d'affaires fixe (+0,4%), tiré par le haut débit et le très haut débit (La fibre) contient la baisse globale du chiffre d'affaires France à -1,2 %, L'Ebitda retraité France diminue plus fortement -2,6 %, la marge se portant à 34,5 % en recul d'un demi-point.

Concernant les perspectives de fin 2016, La Cfdt ne doute pas que les objectifs du plan 2020 seront tenus. Ces bons résultats sont en premier lieu le fruit du travail des salariés du Groupe et de leurs constants efforts d'adaptation à leur environnement de travail en pleine mutation et à la concurrence effrénée du marché des télécoms en France.

La Cfdt reste vigilante à la juste récompense des efforts des salariés à la performance économique de l'Entreprise. Ainsi a-t-elle signé le 30 juin 2016 l'avenant 2016 de l'intéressement Groupe, directement impacté par les résultats.

**Philippe Bourgeon, élu au CE Fonctions Support et Finances**



## Stratégie OBS

La décroissance du CA connectivité est plus faible que prévue. Une partie de ce résultat provient des difficultés que connaît notre concurrent SFR Business Team qui n'a pas suffisamment investi sur les réseaux mais surtout, a fait le choix de réduire ses effectifs ! Le résultat est sans appel, la Qualité de Service s'en ressent.

On a vu plusieurs clients entreprises revenir chez Orange. En parallèle, La CFDT a alerté la direction sur l'absence de recrutements sur SCE alors que l'on connaît de nombreux départs en retraite, que les activités restent fortes et que la division réalise l'essentiel de la marge. Aucune réponse sur ce point fondamental. Nous notons que les 500 recrutements à venir se feront seulement dans les filiales. En 2020, que restera-t-il en maison mère... activités, salariés... ? L'application de 2 conventions collectives SYNTEC pour les filiales et CCNT pour la maison mère avec des conditions d'évolution salariale et de carrière très différentes nous interroge sur la préservation de l'égalité de traitement de tous ces salariés qui, pourtant, participent aux mêmes objectifs. Pour la CFDT, cela contribue à casser les collectifs de travail, à complexifier les organisations du travail au détriment d'une bonne cohésion. La CFDT désapprouve la délocalisation massive des activités vers les MSC low-cost (New Dehli, le Caire, Rio, Bratislava et Île Maurice), on note que le choix de la délocalisation pour la direction est de trouver plus de souplesse et de réactivité pourtant on en est très loin. En effet, par exemple, on s'aperçoit qu'un développement SI réalisé à New Dehli est fait sur une demande arrêtée quelques mois auparavant, or il n'est pas rare qu'une analyse marketing évolue au fil du temps et qu'un service appelé à être ouvert dans quelques mois est revisité... nécessitant des ajustements SI, et là ce n'est tout simplement pas possible, il en résulte des livraisons SI qui ne servent tout bonnement à rien !!! On est loin de La souplesse et la réactivité tant recherchées par la direction !!! En délocalisant des activités vers les MSC low-cost sur fond de réduction des coûts, cela contribue au dumping social et ne va pas dans le sens de l'amélioration des conditions de travail de tous ces salariés. De plus, évidemment, OBS n'est pas la seule entreprise à avoir eu la brillante idée de s'installer dans ces pays, il en résulte une forte concurrence entre les entreprises pour recruter les salariés, le turn-over y est important. Les salariés, très logiquement vont au plus offrants ! Pour les activités délocalisées, certains métiers nécessitent un apprentissage long (+6mois), voire très long (+18 mois), or les personnes à peine formées s'en vont dans d'autres entreprises. La CFDT demande qu'une évaluation soit faite sur les surcoûts associés à la délocalisation (turnover, éloignement...)

Pour la CFDT, une stratégie fondée essentiellement sur la réduction des coûts, sans appui sur un volet social exemplaire, ne saurait être une stratégie d'avenir.

**Michel Saldou, élu au CE de la DO Île-de-France**

## Bilan Heures Supplémentaires/Complémentaires 2015

Le dossier relatif au bilan des heures supplémentaires et complémentaires pour 2015 est assez exhaustif. Il nécessite toutefois quelques commentaires.

Comme les années précédentes la présentation des éléments chiffrés oriente le lecteur vers un sentiment d'optimisme par une amélioration du niveau d'obligation d'heures supplémentaires et complémentaires.

L'affichage de baisse du nombre de ces heures et du nombre de salariés concernés n'est que globalement en ligne avec la baisse des effectifs. Cette baisse n'est qu'une des résultantes de la politique de l'emploi de l'entreprise, plus particulièrement dans les 2 domaines de la relation clients et des réseaux, elle masque le recours à la sous-traitance. Ce sont toujours les domaines clients et réseaux qui affichent le plus grand nombre d'heures, ce sont principalement des hommes des niveaux C et D dans les tranches d'âge supérieures à 45 ans qui les effectuent.

Nous constatons qu'il y a toujours trop de salariés qui ont dépassé le seuil de 90H sanctuarisé dans le très vieil « Accord pour Tous » toujours en vigueur !!!

Le niveau du nombre d'heures complémentaires et la répartition des tranches d'âge des salariés concernés laisse encore plus perplexe sur la politique de gestion des emplois : ces salariés, surtout dans le domaine réseau, sont majoritairement susceptibles de souscrire aux différents plans TPS, ce qui veut dire que l'entreprise compense financièrement leur diminution de salaire et à côté on leur demande d'effectuer des heures qui sont rémunérées à 10, voire à 25%. Nous ne sommes pas très loin de la double peine pour l'entreprise !!!



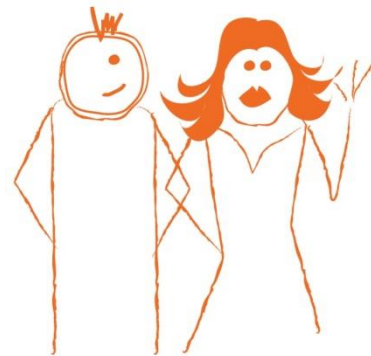
La situation dans le domaine client fait apparaître des situations critiques dans la gestion des effectifs des boutiques et surtout devrait faire comprendre à l'entreprise que nos clients sont loin d'être « tout digital ».

La CFDT rappelle à l'entreprise sa promesse quant à la gestion des emplois durant les périodes de formation des vendeurs amenés à déployer l'offre Orange Bank: « Pendant la période de formation, nous prévoyons dans les boutiques qui auront été choisies des renforts complémentaires. Il faudra que s'ajuste sur le terrain le fait que les gens partent en formation, et que pendant leur absence pour ces raisons de formation, des personnes viennent en complément pour faire en sorte que l'activité habituelle se déroule dans les meilleures conditions. » Ces moyens supplémentaires ne doivent pas se transformer en recours aux heures supp.

On peut comprendre qu'il puisse y avoir des heures pour des travaux urgents ou de sécurité pour le domaine réseau. Il serait d'ailleurs intéressant d'en avoir une répartition mensuelle afin de les comparer avec les événements météorologiques.

Pour en venir à l'outil de décompte annuel dont c'est un premier bilan partiel, on peut constater que ce n'est pas encore parfait en termes d'utilisation et de restitution. Il nous semble, en lien avec nos remontées terrain, utile de rappeler le processus de l'outil de décompte annuel. Comment justifiez-vous les écarts entre l'outil de décompte et les déclarations effectuées dans Anoo ? Ce bilan devrait être complété par celui des conventions de forfait pour les CEA et du suivi de leur charge de travail (déclaration de jours supplémentaires) en CCUES et dans les différents CE.

En conclusion, nous reprendrons celle de l'année dernière : « Ce rapport masque les difficultés des salariés, mais aussi celles des managers qui sont au plus près de nos clients, renforçant ainsi leur sentiment d'être les victimes de la politique de l'emploi menée depuis plusieurs années ». A titre d'exemple le cumul des heures supplémentaires et complémentaires correspond, en durée de travail annualisée, à environ 370 emplois. La CFDT regrette que l'entreprise ait totalement et systématiquement intégré le recours aux heures supplémentaires et complémentaires dans sa conception de l'organisation du travail et la gestion des emplois. C'est assez contradictoire avec le récent accord sur la méthodologie d'évaluation de la charge de travail dont nous rappelons un extrait : « Les dépassements individuels ou collectifs fréquents et significatifs donneront lieu à une évaluation de la charge de travail et à la mise en place d'actions pour mettre en adéquation temps et charge de travail. »



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



## **Bilan « temps partiels » de l'année 2015**

Le bilan 2015 du temps partiel fait état d'une forte progression des effectifs en TPS.

Ainsi, les dispositifs seniors représentent-ils en 2015, plus de 3/4 des salariés à temps partiel contre 2/3 l'an dernier. Il y a aussi une très forte augmentation du nombre de salariés en temps libéré.

Ce nombre croît de 3400 personnes environ. Ceci a un impact sur la force au travail qui n'est que peu pris

en compte par Orange dans les bilans de l'emploi, car plusieurs indicateurs sont calculés sur les effectifs globaux, voire sur l'effectif social et rarement sur les ETP (Equivalents Temps Plein).

Nous avons demandé à l'entreprise de mesurer de façon plus précise l'évolution prévisible de la pression sur la force au travail, donc sur les services.

Il y a là, pour la CFDT, un point de vigilance.

Concernant la proportion de temps partiels de chaque famille de métier, le domaine client progresse alors que dans le même temps le domaine réseau diminue. Ceci laisse à penser que dans ce second domaine, le pic d'entrée en TPS est passé alors qu'il est encore à venir dans le domaine client.

Le taux de féminisation des salariés en TPA diminue cette année mais à 69,2%, représente le double du taux de féminisation de l'UES qui est à 36,2%. La proportion de femmes parmi les salariés en TPS est par contre de 35 %, inférieur à ce même taux.

Ce qui est à craindre, c'est que certaines femmes éligibles au TPS préfèrent, non par choix mais par obligation pécuniaire, entrer dans un dispositif plus rémunérateur et moins impactant sur leurs cotisations retraite.

La CFDT y voit un risque de discrimination à l'accès au TPS, qui pourrait faire l'objet, par exemple, de décisions d'accompagnement spécifiques pour ces situations.

La CFDT a également demandé les taux de promotion des salariés à temps partiel, hors dispositifs seniors.

Il est de 6,5 %, ce qui est inférieur au taux de promotion moyen sur la totalité des CDI actifs (hors PRA : Promotion Reconnaissance d'Ancienneté) qui est à 7%.

Et comme le taux de féminisation à fin 2015 du total des salarié(e)s à temps partiel hors dispositifs seniors s'élève à 82,2%, chacun comprend aisément que ce sont, là encore, les femmes qui font les frais de cette différence de reconnaissance.

Il y a donc, là encore un point de vigilance que la CFDT a signalé.

**Pascal Thiéry, élu au CE de la DO Sud**



## CICE

Depuis 2013, les élus du CCUES sont consultés sur l'utilisation que fait Orange du CICE (Crédit d'Impôts pour la Compétitivité et l'Emploi).

Malgré l'argumentaire de l'entreprise sur le fait que l'analyse du CICE ne peut se faire qu'a posteriori, les élus CFDT ont estimé que les éléments fournis, si peu détaillés, ne leur permettaient pas de construire une réflexion étayée et ne pouvaient donc pas voter POUR. Pour mémoire, le CICE, que perçoit Orange SA chaque année, se calcule de la manière suivante : **un taux (de 6% pour 2015) multiplié par la masse des rémunérations inférieures ou égales à 2,5 SMIC (soit environ 43 725 € pour l'année 2015).**

Ce qui donne un crédit d'impôt de 94 M€ au titre de l'année 2015. Une goutte d'eau au regard des investissements fait pour le FTTH. Cependant, la CFDT a rappelé à l'entreprise et à ses représentants, qu'elle était très attachée au respect de l'esprit de la loi instaurant le Crédit d'Impôts pour la Compétitivité et l'Emploi, au traçage détaillé dans les comptes de l'entreprise ainsi qu'au respect des objectifs du CICE qui, encore aujourd'hui, vise à augmenter la compétitivité des entreprises.

En effet, les élus CFDT auraient aimé connaître la part prise par le CICE en 2015 sur la compétitivité du groupe, la part associée à l'investissement, l'emploi et la formation avec une répartition par DO et Divisions. Les élus CE seraient en effet très intéressés de connaître la part du crédit d'impôts investit sur leur territoire et les élus CFDT au CCUES portent leurs demandes.

Une nouvelle fois les élus CFDT s'interrogent sur ce qu'apporte le CICE chez Orange ? Les besoins d'investissements, de formation ou de recrutement n'auraient-ils pas été les mêmes sans le CICE ?

La CFDT a réitérée sa demande concernant un dialogue régulier sur l'utilisation du CICE en amont des affectations. L'inexistence de dialogue social avec les IRP sur le sujet, étonne la CFDT, dans une Entreprise comme la nôtre qui est censée pratiquer un dialogue social efficace.

**Gwenaël Schack,**  
Élu CE à la DO Réunion Mayotte

## Action Logement



Action Logement à Orange doit répondre aux aspirations des salariés pour l'accession au parc locatif, aux prêts

«travaux» et «accession» et aux différentes aides possibles visibles sur le site e-logis. Un encart accompagnant la prochaine fiche de paie en septembre rappelle les différentes possibilités d'accompagnement et les modes opératoires.

Un focus particulier sera fait sur les offres pour les moins de 30 ans concernant l'aide pour trouver un logement, l'attribution de mobili-jeunes (100 euros mensuels sous conditions de ressources d'une rémunération inférieure ou égale au SMIC) et la mise en œuvre de VISALE,

service de cautionnement aux bailleurs.

Les élus CFDT insistent, une nouvelle fois, sur la situation des jeunes, en première ligne dans le contexte difficile de l'accès à l'emploi, amplifié par la crise. Les difficultés qu'ils ont, en particulier les plus précaires d'entre eux, à

accéder à un emploi stable font de leur accès au logement un parcours du combattant.



La loi réformant Action logement est en marche. Beaucoup de questions sur les impacts pour les salariés d'Orange.

Dans son communiqué de presse sur le projet de loi Egalité et citoyenneté du 23 juin 2016, la fondation Abbé Pierre rappelle les actions menées pour faire avancer le droit au logement et la mixité sociale :

- les attributions des logements sociaux avec des procédures d'attribution plus transparentes,
- l'adaptation des loyers pour s'adapter aux capacités financières réelles des personnes
- et la répartition de la production de logements sociaux notamment dans les communes dites « SRU », ne doivent plus s'exonérer de loger des citoyens aux ressources modestes.

Pour conclure, les élus CFDT insistent encore sur la concentration des effectifs à Orange dans les grosses agglomérations. Nous avons déjà développé l'intérêt de l'éclatement territorial et des petits sites mais les nombreux projets mis en œuvre témoignent d'un manque d'écoute là encore.

**Laurence Morel Bertrand, élue au CE de la DO Nord.**  
Présidente de la commission logement du CCUES

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

**Retrouvez ce tract et nos informations CFDT sur [Intr@noo](mailto:Intr@noo) / Espace syndicats**

**Et sur Internet:**

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

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

**[http://twitter.com/CFDT\\_FTOrange](http://twitter.com/CFDT_FTOrange)**

