



l'essentiel du CCUES

Ordre du jour
15 et 16 mars
2016

Notre déclaration préalable portant sur les récentes décisions de justice	1
Contentieux en cours pouvant impacter les comptes de l'entreprise.....	1
La force au travail externe.....	2
2eme étape de déploiement de Come.....	3
Résultats Orange SA exercice 2015.....	3
Bilan du programme Chrysalid et nouveau programme Explore2020.....	4

Notre déclaration préalable sur les récentes décisions de justice

À défaut de faire entendre raison à la Direction, la CFE-CGC fait dire le Droit !

Les 2 décisions de justice, de la cour d'appel de Paris du 18 février dernier, d'une part s'agissant du CE OFS et d'autre part celle de la cour de Cassation du 12 novembre dernier s'agissant de la restauration au sein du CE de SCE, appellent quelques commentaires.

Concernant la plus récente, le droit et la raison l'auront donc finalement emporté et le CE OFS n'est pas la continuité du CE VMF !

S'agissant du litige ancien relatif à la gestion de la restauration, la Direction a décidé de se mettre en règle avec la Loi. Son courrier du 25 février 2016 dernier a signifié à l'ensemble des Secrétaires de CE de l'UES Orange que pour 2016, la contribution aux activités sociales et culturelles sera répartie au prorata de la masse salariale de chacun des CE, refusant de faire coexister les systèmes prorata des effectifs / prorata de la masse salariale.

Contrairement à ce que prétend ce courrier, le comité d'établissement de SCE, tout comme la CFE-CGC dans son ensemble, n'a jamais remis en cause les principes de solidarité entre les différentes CE et donc la répartition des contributions au prorata des effectifs. Cependant, pour que ce partage au prorata des effectifs puisse se faire, un nouvel accord doit être établi entre les seuls CE (contrairement à l'accord de 2005 signé, lui, par les Organisations Syndicales et la Direction).

Les élus CFE-CGC appellent donc de leurs vœux l'ensemble des CE à travailler à la mise en place d'un inter-CE qui permettrait de répondre à la fois à la contrainte légale de l'article L2323-86 du code du Travail, ainsi qu'au légitime principe de solidarité avec un accès égalitaire aux prestations CE pour l'ensemble des personnels de l'UES, en toute légalité.

► Voir notre déclaration préalable [Alfresco](#) et [web](#)

Contentieux en cours pouvant impacter les comptes de l'entreprise

✓ information

Analyse de la CFE-CGC

Aucun élément n'ayant été fourni sur ce dossier, confidentialité oblige, les 99 pages des comptes consolidés pour l'exercice clos le 31 décembre 2015, accessibles à tout un chacun depuis le site orange.com, auront constitué notre principale source d'informations. Nous avons d'ailleurs noté qu'il y est plus question de litige(s) que de contentieux, les « autres charges opérationnelles » incluant notamment les charges relatives aux litiges faisant l'objet de provision ou de paiement immédiat.

En augmentation de 7,5% vs 2014, ces provisions pour litiges ont atteint 528 M€ pour l'exercice clos de 2015. France et Pologne pèsent respectivement 57 et 30% du montant global

des litiges. Le poids relatif de la Pologne (qui ne représente que 7% du CA du Groupe) est tout à fait surprenant.

Dans une rubrique « avantages du personnel », on découvre l'évocation de « provisions pour litiges et risques sociaux »! 58 M€ en nette augmentation vs 2014 (+ 33%). Quelles réalités physiques ou morales ces litiges & risques sociaux recouvrent-ils, salariés avec lesquels l'entreprise est en conflit, organisations syndicales, certains Comités d'Etablissement ?

Enfin, la CFE-CGC s'est assurée qu'Orange, face à la multiplication des procédures judiciaires, arbitrales et administratives, n'en profite pas pour faire de l'optimisation fiscale, en provisionnant à outrance.

► Voir aussi notre déclaration [Alfresco](#) et [web](#)

La force au travail externe

- ✓ Présentation de l'étude complémentaire sur le volet sous-traitance du rapport Perspectives, Emplois et Compétences.

Quelques éléments chiffrés

- 25 000 fournisseurs dont 1 200 grands groupes français et ETI (entreprises intermédiaires), 3 500 fournisseurs sous contrat (dont 1 500 PME avec au moins 1/ an), 770 entreprises étrangères...
- 95% des achats par contrat, 5% par bons de commande.
- enveloppe d'achats de 7,2 milliards d'euros en 2014 dont 1,5 milliard auprès de 440 entreprises du secteur protégé et adapté.
- **85% des achats sont faits avec 200 entreprises.**

Les cas de recours à la sous-traitance

Manque de compétences en interne sur certaines activités, temps de développement trop long des compétences en fonction des impératifs de l'activité, activités non pérennes, besoin de souplesse dans les délais de mise en œuvre, absorption des fluctuations, du volume d'activité ou de la charge de travail, amplitude horaire, coût plus faible dans les cas d'activités de masse...

Les activités à fort enjeu concurrentiel, ou permettant une forte différenciation vue du client, sont privilégiées en interne.

Constats de la commission

Sur l'emploi

L'entreprise transfère sa responsabilité d'employeur à ses sous-traitants ce qui lui permet la restriction des effectifs en interne, la modération de sa politique d'embauche et la réduction des coûts de l'emploi. En contre point, chez nos sous-traitants, une politique d'emplois précaires et des conditions de travail difficiles.

Sur les métiers et les compétences

La contractualisation avec les fournisseurs doit être fondée sur une relation partenariale qui va au-delà d'une relation classique Donneur d'ordre/Fournisseur : l'exigence d'une prestation de qualité doit obliger le sous-traitant à progresser sur la qualification, la formation et les compétences de ses salariés.

Sur la réduction des coûts dans le cas d'activité de masse

Nécessité d'une appréciation globale des coûts directs et indirects sur la valorisation du personnel mobilisé dans la chaîne de pilotage, les préjudices liés aux défauts d'exécution et les impacts financiers des éventuelles ruptures dans la chaîne de qualité.

Le traitement d'activités de masse ne saurait se faire au détriment du respect des règles de sécurité, d'une formation de qualité, des salariés qualifiés, des contrats de travail, du respect de l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle entre autres...

Dans le domaine réseau

La délégation de pans entiers d'activités techniques sur les territoires contribue à la perte d'expertise en interne : des sites moyens deviennent de "petits sites" avec un fort impact en termes de RPS pour "ceux qui restent", qui n'ont plus aucune possibilité de parcours professionnel.

La transmission des savoirs n'a pu se faire, par manque de recrutements, et des compétences clés ont disparu, compétences rares pour la maintenance de certains équipements, compétences

plus "courantes" mais dont les effectifs diminuent, (boucle locale cuivre par exemple).

La sous-traitance en cascade favorise le dumping social et les risques de rupture de la chaîne des savoirs, ce qui impacte :

- les conditions de travail (amplitude horaire notamment).
- la sécurité : Equipements de Protection Individuelle, règles concernant les travaux en hauteur, coordination des travaux...
- le statut social : les fluctuations saisonnières de l'activité génèrent un volet important de CDD, qui pose question en matière de formation et de compétences. Certains sous-traitants emploient même parfois des "indépendants" (autoentrepreneurs) qui eux travaillent dans des conditions évidemment dégradées : non sécurité, paiement "à la tâche", etc...

Dans le domaine du SI

Le taux moyen de sous-traitance à hauteur de 50% entraîne le risque de non maîtrise du SI et de dépendance vis-à-vis des SSII.

L'internalisation de certaines activités se fera principalement dans les filiales à l'étranger comme à Sofrecom Tunisie, où les coûts salariaux et les acquis sociaux sont plus faibles.

Le recours à la sous-traitance pour le pilotage de certains projets structurants a entraîné l'explosion des coûts et des délais.

Dans le domaine de la relation client

L'éclatement de la force au travail nécessite la mobilisation d'un pilotage important (puisque une Direction y est spécifiquement affectée) et interroge sur la réelle économie de coûts que peut générer un niveau de sous-traitance aussi élevé.

La répartition géographique des sous-traitants de 1er niveau, totalement dissociée des parcs géographiques des DO rajoute de la complexité relationnelle entre le donneur d'ordre et les sous-traitants, et fragilise la fluidité du parcours client.

Face aux nombreux départs réalisés et à venir, les équipes locales subissent de fortes tensions pour faire face à l'activité. Une nouvelle dynamique de recrutements externes doit être envisagée notamment par la conversion d'alternants, nombreux dans le domaine, en CDI.

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC salue le travail important fourni sur ce dossier, mais la partie sous-traitance interne n'ayant pas été prise en compte, nous regrettons néanmoins que le sujet ne soit pas traité dans son exhaustivité, notamment concernant les filiales du Groupe, qui pourtant refacturent aux sociétés de l'UES Orange les prestations fournies...

La CFE-CGC demande la réalisation dans un futur proche d'une étude complémentaire sur la sous-traitance interne étendue aux Filiales du Groupe, employées par les sociétés de l'UES.

- ▶ Voir aussi notre déclaration [Alfresco](#) et [web](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- CCUES mars 2016 : [AEP présentation sous-traitance](#)

2ème étape de déploiement de Come

- ✓ information en vue d'une consultation sur la généralisation de COME pour les offres mobile et convergence du domaine entreprises (clients PRO / PME / E)

Éléments de contexte

Le programme COME (COncvergence du Marché Entreprises) vise à faire face à l'évolution de l'activité « convergence » dans un contexte de vieillissement du système d'information, à se doter d'un outil SI intégré, pour simplifier le traitement et le déploiement des offres convergentes, à être plus réactif vis-à-vis de la concurrence dans le cadre des lancements d'offres et à améliorer l'expérience clients et salariés.

A travers la refonte de tous les processus, du devis à la valorisation pour les offres convergentes et mobiles, COME concernera les canaux Agence Entreprises, PME, Division Ventes Indirectes puis PRO et Agences Distribution. Il embarque une vingtaine de métiers principaux, essentiellement des acteurs de la Direction Entreprises France et à la marge des structures transverses.

Généralisation aux clients du marché Entreprises:

- **une première vague** : tous les salariés des agences entreprises Grand-Est, Défense Ouest Francilien et Nord de France, l'agence PME Ile de France, l'ensemble des partenaires de la Direction des Ventes Indirectes en novembre 2016 et toutes les unités gérant, derrière la vente, les acquisitions ou la vie de la solution pour ces clients.
- **une deuxième vague** consistera à embarquer les clients « migrable »s pour les entités AE Paris, Ile-de-France, Sud-Ouest, Sud-Ouest-Méditerranée, Ouest-Atlantique, Rhône-Alpes-Auvergne, Normandie Centre, Rhône-Méditerranée, Ag PME Ouest-Atlantique, Sud-Ouest-Méditerranée, Grand-Est en février 2017
- **une troisième vague** : à partir de fin 2017, extension de COME aux clients Pro pour les traiter quel que soit le canal de vente (boutiques, 1016 PRO, web), suivie d'une vague de migration de clients Pro vers mars 2018.

Résultats Orange SA exercice 2015

- ✓ information

Les résultats ont déjà été largement diffusés et commentés. « Orange dépasse ses objectifs financiers et stabilise l'EBITDA retraité, porté par la forte dynamique commerciale du très haut débit, et se fixe comme objectif pour 2016, un EBITDA retraité supérieur à celui réalisé en 2015 à base comparable, objectif soutenu par la poursuite des efforts sur la structure de coûts.». Dont acte

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC ne peut que se féliciter du retour à une embellie économique pour notre entreprise. A ce titre, les salariés d'Orange ont cru un instant qu'ils seraient récompensés de leurs efforts via un intéressement et une participation en hausse. Mais la communication financière sur les résultats « n'étant que du marketing », dans la « vraie vie » le montant global s'est avéré en chute de 37 millions d'euros (près de

Analyse de la CFE-CGC

Le programme COME entame sa 4ème année et c'est dans le cadre de sa généralisation qu'il a été présenté. La CFE-CGC s'interroge pour autant sur la pertinence de cette généralisation au vu des difficultés encore présentes :

- les nombreuses incompatibilités techniques,
- les remontées terrain, très négatives, des utilisateurs et des recetteurs :
 - fortes inquiétudes à mettre dans les mains des personnels un outil qui comporte encore de nombreuses anomalies et d'une grande complexité (on est loin des enjeux de simplification),
 - des actes de gestion extrêmement longs.
- l'impact sur la Direction du Système d'Information suite à sa reprise par la Direction Technique du SI :
 - 140 personnes en interne travaillent sur COME, sous pression constante,
 - effets de bord sur les autres projets de par la réduction des budgets, y compris sur la maintenance des anciennes applications.

De nombreuses zones d'ombres persistent donc sur ce projet qui doivent être impérativement éclaircies.

- ▶ Voir aussi notre déclaration [Alfresco](#) et [web](#)

Résolution de l'ensemble des élus adoptée à l'unanimité

Estimant que le dossier COME présenté aujourd'hui est insuffisant, les élus demandent qu'un nouveau dossier soit remis lors d'une prochaine séance et qui comprendra le bilan de la première phase de déploiement et les mesures correctives ; la présentation du volet économique du projet ; l'impact du projet sur l'emploi, les métiers et les conditions de travail pour chacune des unités concernées.

Documents présentés (voir Alfresco)

- CCUES mars 2016 : [COME](#)

400 € par personne) du fait de la part plus importante de l'activité internationale dans les résultats, (alors que l'intéressement et la participation ne portent que sur l'activité en France) et de l'augmentation des dépenses de fonctionnement, ou d'investissement, mécaniquement induites par des ventes supérieures aux objectifs.

Dans l'urgence a été décidé un intéressement exceptionnel pour les seuls personnels d'Orange SA, dont le versement reste soumis à la validation du Conseil d'Administration. Espérons que les administrateurs représentant l'État, qui trouvent que nous sommes déjà trop grassement payés (sic), ne convaincront personne de s'opposer à une mesure qui ramènera l'enveloppe globale d'intéressement à son niveau, et c'est un minimum, de l'an dernier.

- ▶ Voir aussi notre déclaration [Alfresco](#) et [web](#)
- ▶ notre lettre de [l'épargne et de l'actionnariat](#)

Bilan du programme Chrysalid et nouveau programme Explore2020

✓ information

A fin 2014, un an avant l'objectif fixé au programme Chrysalid, 3 Mds€ d'économies brutes ont été atteints répartis en Réseau avec 1,2 Md€ ; Relation Client : 0,6 Md€ ; Marketing : 0,3 Md€ ; Distribution : 0,4 Md€ ; IT : 0,2 Md€ ; Autres (parc immobilier, fonctions support) : 0,2 Md€.

Chrysalid s'est transformé en Explore2020, avec une ambition renouvelée de 3Mds€ d'économies. Sur 2015, le programme en a déjà permis 953 M€, et le budget 2016 table sur 619 M€.

Les économies brutes par entité concernent principalement la France, la Pologne, et le domaine Entreprise : les domaines Réseau, Relation Client, Autres (immobilier et énergie) seront les principaux contributeurs. IT et Distribution restent dans les mêmes eaux.

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC craint qu'Explore2020 ne soit beaucoup plus difficile à respecter que Chrysalid, ne serait-ce que parce que les économies de structure réalisées une fois (comme le contrat avec Phone House, la digitalisation des factures, ou

bien encore avec les droits du foot...) ne peuvent pas l'être une seconde fois.

Ce programme de Cost killing, qui ne dit pas son nom, risque de créer une politique d'emploi restrictive, des organisations sous pression (et les Risques Psycho-Sociaux qui vont de pair), d'augmenter le recours à la sous-traitance avec en corollaire la perte de notre maîtrise et savoir-faire, et d'appauvrir notre innovation d'entreprise, déléguée à des Start up auprès desquelles on ira se servir « sur étagères ».

En préambule de la présentation, la Direction a indiqué que la recherche de l'amélioration, par définition, ne saurait avoir de terme ; la CFE-CGC pense, quant à elle, que « toute bonne chose a une fin » et qu'à force de rogner les ailes d'un avion, il finira bien par ne plus pouvoir voler...

Enfin, si le rachat de Bouygues se finalise, on peut légitimement s'interroger sur le devenir de ce plan, en l'état.

► Voir aussi notre déclaration [Alfresco](#) et [web](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- CCUES mars 2016 : [Chrysalid](#)

Vos
représentants
CFE-CGC
Orange
au CCUES

Élus

- Georges Beauvais (SCE)
- Maxence d'Eprenmesnil (IMTW)
- Noël Fayeaux (DO Centre Est)
- Franck Legras (DO Ile de France)
- Frédérique Limido - Milesi (FS&F)
- Franca Lostys (Orange France Siège)
- Eric Picot (DO Normandie Centre)
- Christian Simon (DTSI)

Représentant syndical

- Philippe Vidal

Commissions CCUES

- ASC : Nadine Barthélémy & Franca Lostys
- DOM : Jérôme Goulard
- Economique : Noël Fayeaux
- Egalité pro : Véronique Garnier
- Emploi formation : Maxence d'Eprenmesnil
- Entreprise : Catherine Juncarol
- Handicap : Eric Picot
- Logement : Sébastien Méry
- Marchés : Eric Picot (Président)
- Orange France : Régis Bourdeaux & Laurence Dalboussièrre
- R&D : David Couchon
- RSI : Jean Pierre Testi
- Vente, Marketing & Services : Franck Legras

Les **documents présentés** par la Direction et mis à votre disposition dans le cadre de ce compte-rendu sont **strictement confidentiels et placés sous votre responsabilité**. Les adhérents et représentants de la CFE-CGC Orange peuvent y accéder après identification dans Alfresco.

SOS Alfresco

- J'ai perdu mon mot de passe : webmaster@cfecgc-orange.org
- J'ai besoin d'une formation : yvesalexandre.julien@orange.com
- Je souhaite ouvrir un site de partage : helene.marcy@orange.com



Un syndicat pour qui je compte et sur lequel je peux compter.



Retrouvez nous sur www.cfecgc-orange.org/ccues/

CFE-CGC Orange - 12, rue Saint Amand – 75015 Paris Cedex 15