



l'essentiel du CCUES

Volet spécial octobre 2016

Expertise annuelle sur les comptes 2015 et prévisionnel 2016

information sur les parties 2 et 3 : volet économique France et volet social

Bilan économique 2015 et perspectives

Le prix et la qualité du réseau et de la relation client restent les enjeux majeurs pour Orange

En 2015 Orange a bénéficié des difficultés rencontrées par SFR.

En 2016 : retour à une situation de marché «plus classique».

Les sujets prioritaires pour Orange demeurent :

- le maintien, autant que faire se peut, des prix
- la qualité du réseau/qualité relation client (facteur de recrutement sur le Fixe et sur le Mobile pour demain)

Pour 2016, sur le broadband, Orange se fixe plusieurs objectifs :

- maintien de la stratégie de reconquête,
- leviers : la fibre, la nouvelle box, promotions «intelligentes», afin d'empêcher la cannibalisation du haut de marché par le bas,
- dans un marché Mobile toujours tendu, enjeu de suivi de la « générosité data » sur les offres mobiles,
- les contenus et nouveaux territoires arrivent plus loin, en troisième position.

Principales conclusions

À fin 2016, l'environnement de marché reste incertain :

- maintien de quatre opérateurs et poursuite des offres promotionnelles sur le Mobile,
- volonté de l'ARCEP de faire émerger un troisième acteur sur le marché «Entreprises»,
- extinction progressive des revenus de l'itinérance,
- impact d'une possible alternance à l'issue des élections 2017 pour l'État actionnaire...

Le groupe dispose d'atouts et d'une bonne dynamique commerciale, notamment dans la Fibre où ses investissements sont importants, mais :

- le positionnement sur de «nouveaux territoires», comme les services financiers ou l'internet des objets, ne permettra

pas à lui seul d'assurer la croissance du groupe, même si la réussite de ces projets est importante pour démontrer sa capacité à se diversifier.

- le groupe poursuit le plan Chrysalid avec Explore 2020, mais les gisements d'économies se raréfient et l'organisation est à son tour touchée.
- l'objectif d'une expérience client incomparable reste à parfaire, alors que Free reste n°1 de la satisfaction client.

Analyse de la CFE-CGC

Dans le contexte actuel de concurrence qui devrait obligatoirement se tasser, la question essentielle est de savoir comment Orange pourra rivaliser avec les géants d'Internet de type Apple, Google et Facebook – et contrer le risque majeur que pourra constituer l'apparition progressive de la carte SIM virtuelle.

De tout ce qu'on peut lire dans la presse ou entendre ou voir dans les media, il n'est question en réponse à ces risques que d'éléments financiers, optimisation des coûts, consolidation, transformation digitale, etc.

Il manque un paramètre essentiel à tous ces diagnostics, celui du personnel de l'Entreprise, qui, avec le leitmotiv de la digitalisation, semble n'être plus qu'une composante économique comme un autre, une variable dont on tente de compenser la baisse par la digitalisation et non par des recrutements, un coût qu'il convient de faire baisser...

Pour la CFE-CGC, pourtant, rien ne sera possible sans que le corps social suive.

► [notre déclaration intégrale](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- CCUES octobre 2016 : [expertise compte 2015 perspectives 2016 synthèse volet éco](#)

Volet social

Poursuite du recul de la force au travail

- La décréue de l'effectif, entamée en 2013, se poursuit en 2015. À fin décembre 2015, l'effectif CDI actif au périmètre de l'UES est de 89 837 salariés (-2,4%).
- Le rythme des départs continue de croître, alimenté par une pyramide des âges hors norme et la mise en œuvre des dispositifs seniors (dont les TPS) : 4 171 départs en 2015, contre 3 950 en 2014 et 3 617 en 2013.
- Le taux de remplacement des départs CDI est de 40% sur l'année, contre 25% en 2014. Le taux de remplacement moyen prévu s'établirait toutefois – au mieux – à 1 ETP CDI sur 3. Et encore, les départs non prévisibles ne sont ici pas comptabilisés.
- Un tel taux qui ne permet de faire face qu'aux besoins les plus urgents, cache d'importantes disparités par domaine, l'essentiel des recrutements externes s'opérant encore en 2015 sur les domaines Réseaux et Clients.
- Le taux de turn-over au périmètre de l'UES est quasiment stable : de 4,5% en 2015 contre 4,4% en 2014.

Décalage persistant de la politique d'embauche

- L'essentiel des recrutements est opéré sur le dernier trimestre de l'année. Une meilleure répartition des efforts de recrutements sur l'année éviterait les dysfonctionnements locaux dans la transmission des compétences comme dans la gestion des tensions pesant sur le collectif de travail.

Structure de l'effectif dans le cadre des départs naturels

- Un âge moyen qui continue de progresser (49 ans contre 48 ans en 2015),
- Un accroissement mécanique de la part des femmes dans l'emploi total, les départs concernant plutôt les hommes.
- La politique de recrutements ciblée menée au sein de l'UES ne permet pas de corriger les déséquilibres de la pyramide des âges : le taux de féminisation des embauches demeure faible, et en recul par rapport à celui observé en 2014 ; l'accent mis sur les recrutements de salariés jeunes, dont une part importante d'ex-alternants, pourrait créer une pyramide des âges en forme de « sablier » d'ici à 2020, caractérisée par une faible part des effectifs en milieu de carrière (35-45 ans).

Le bilan GPEC

On se contente de confronter la volumétrie des emplois à celle « programmée » dans le cadre de la GPEC.

Il manque un travail plus qualitatif de confrontation de la volumétrie des emplois à l'évolution des besoins réels, qui permettrait de limiter le décalage entre ressources et besoins, et donc l'impact du recul de l'effectif sur la charge de travail des salariés restants.

Quid de la transmission des compétences des salariés sur le départ ?

- l'enjeu de la transmission des savoirs et des compétences, est absent des orientations de la formation à 2018 malgré un pic de départs annoncé,
- hors tutorat, et ses limites (repose sur le volontariat ; ne concerne que les jeunes en alternance, tous n'étant par ailleurs pas recrutés) absence de dispositif formalisé de transmission des compétences.
- traitement fin des zones de tensions en termes de compétences via la GPEC, mais pas de visibilité d'ensemble ;

Certification des compétences : une visibilité limitée sur la politique menée

- pas de vision partagée des certifications obtenues au sein de l'UES : répartition par Division, par compétence ou par mode d'obtention (directe, VAE individuelle, VAE collective etc.)
- absence de vision sur les heures mobilisées/mobilisables au titre du Compte Personnel de Formation.

Des axes de progrès dans le reporting formation :

- points positifs : rappel des priorités du plan et réalisations ; focus sur l'application des accords d'entreprise,
- axes de progrès ; comptabilisation des heures de formation sur dispositifs de « formations digitales » ; uniformisation de la présentation des données ; analyse dynamique à trois ans ; visibilité fine des certifications et de leur mode d'obtention ; informations sur le CPF ; uniformisation du dispositif d'évaluation à chaud.

Analyse de la CFE-CGC

En préambule, la CFE-CGC note qu'avec un rapport beaucoup plus léger que l'an dernier, la Direction paraît avoir fourni moins d'informations que nécessaire ce qui interroge sur les partis-pris de rédaction du cahier des charges soumis à Apex...

En tout état de cause, Orange semble préférer recevoir des labels type « top employeur » que traiter les vrais sujets d'amélioration des conditions de travail et de vie de ses personnels.

Sans surprise, nous avons pointé du doigt les problèmes récurrents que sont la disparition des emplois par milliers planifiée pour la période 2016-2018, le manque d'information sur la sous-traitance, l'individualisation grandissante du salarié, le risque élevé de perte de compétences, le déséquilibre de l'emploi entre l'IDF et la Province, le manque de promotions...

► [notre déclaration intégrale](#)

Documents présentés (voir Alfresco)

- CCUES octobre 2016 : [Orange synthèse volet social](#)

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.