

SOMMAIRE

Déclaration Préalable	1
Orientations Formation 2025	1
Rapport Prospectives Emploi et Compétences 2024 – 2026	2
Plan de Développement des Compétences	3
Rapport d'Activité DO IDF T1 & T2 2024	4

DÉCLARATION PRÉALABLE

Cliquer [ici](#) pour lire notre déclaration préalable

ORIENTATIONS FORMATION 2025

✓ Information

Les orientations Formation et Développement des Compétences pour 2024-2026 visent à répondre aux enjeux stratégiques du groupe en matière de compétences. La politique de développement s'articule autour de 4 axes majeurs :

- Le développement des compétences en 3 grandes thématiques :
 - Compétences stratégiques *Lead The Future* en soutien des nouveaux business et portées par une nouvelle culture managériale
 - Compétences business propres au métier d'opérateur télécom
 - Compétences transversales et support en soutien des modes de travail.
- Répondre aux besoins de :
 - Culture (*As a culture*) : acculturer les salariés sur les fondamentaux qui leur permettront de relever les défis business
 - Outil / méthode (*As a tool*) : faire acquérir aux salariés de nouvelles compétences hors cadre métier mais essentielles à son exercice

- Métier (*As a job*) : programme de renforcement d'expertise métier ou pour évoluer vers d'autres métiers

- Une offre de formation ciblée, pro-active et pilotée
- Une gouvernance adaptée pour assurer la bonne mise en œuvre de la politique formation

Priorités par domaines :

- Grand Public : parcours de professionnalisation en relation client, connaissance et valorisation des offres relais de croissance et multiservices (services financiers et d'assurances), maîtrise des process, des outils et du SI
- Parnasse : « incarner et mettre en œuvre l'Excellence client premium au travers de l'art du pitch » (...)
- Entreprises : renforcement des compétences en vente et services, avec un accent sur la RSE et les technologies émergentes (cybersécurité, Intelligence Artificielle)

- DTSI et Intervention : intégrer les évolutions liées à l'automatisation, l'Intelligence Artificielle (IA) et la cybersécurité, développer les expertises et les parcours vers les métiers techniques
- RH : consolidation des compétences par l'appréhension des outils digitaux et la maîtrise des notions de performance, de business télécom et finance
- Finance : développement de la posture partenaire par la communication et le conseil, renforcement des compétences Data (science et visualisation), IA Générative, automatisation
- Communication : développement de la communication d'influence, de la compréhension du Business Orange et innovations technologiques, sensibilisation à la communication responsable, acculturation à l'IA Générative
- Achats : développement de la posture partenaire, de la RSE, de la capacité à travailler en mode projet, acquisition des techniques d'approvisionnement, acculturation à l'IA Générative
- Immobilier : intégration de la RSE, renforcement des compétences financières, développement de la position de prestataire de services et du pilotage de prestataires immobiliers
- En transverse : la poursuite du développement des compétences managériales par la culture Groupe et les programmes spécifiques

RAPPORT PROSPECTIVES EMPLOI ET COMPÉTENCES 2024 - 2026

✓ Information

Ce document s'inscrit dans le cadre de la décision unilatérale du 29/03/2022 relative à la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) au sein de l'Unité Economique et Sociale d'Orange. Il contient des informations prospectives concernant la situation financière et les perspectives d'emploi d'Orange.

En France, 2023 est marquée par l'infléchissement de l'inflation et de la croissance et connaît une décélération de l'emploi après un dynamisme ininterrompu durant 2 ans. Dans le secteur des télécoms, l'emploi de salariés de droit privé a régressé de 1.9% en 2022 et près de 50% des entreprises sont implantées en Ile de France.

Pour Orange, les tendances nécessitent un ajustement tant quantitatif que qualitatif des compétences : la migration du Cuivre vers la Fibre entraîne une baisse d'effectifs à terme, les compétences techniques et réseaux basculent vers une softwarisation / virtualisation (= informatisation des compétences), l'automatisation des tâches et la digitalisation des entreprises conduit à un fort besoin d'expertises sur les domaines du Cloud, de la Cybersécurité et de la Data.

Pour la DO IDF, les points clefs résident en la recherche d'adéquation entre les ressources (effectifs & compétences) et les métiers à enjeux. D'un point de vue stratégique, il s'agit de développer l'adaptabilité, la

polyvalence, l'employabilité des salariés, favoriser les mobilités/parcours vers les activités en développement et sur les métiers prioritaires et de recruter en externe les compétences non identifiables en interne ou de former en interne.

Pour les métiers à enjeux, sont identifiés :

- Les métiers volumiques (la population la + nombreuse en termes d'emplois) : techniciens, conseillers, vendeurs, spécialistes
- Les métiers critiques (expertises clefs indispensables et/ou tension) : la vente PRO-PME et Entreprises restant recruteuse pour les prochaines années
- Les métiers en évolution (transformation/émergence/disparition métiers) : une optimisation qui se poursuit, l'arrêt du Cuivre entraînant une évolution (softwarisation) des réseaux

Analyse de la CFE-CGC Orange

La GEPP DO IDF suit l'évolution naturelle des effectifs avec une moyenne de - 14% d'ici à 2026. En raison du ralentissement des départs à la retraite, les recrutements externes seront limités à horizon 2026. Toutefois, le nouveau projet TPS (en cours de négociation) pourrait modifier cette tendance. La décroissance anticipée de certaines activités, telles que la fin du déploiement de la fibre ou les interactions

à distance, devrait réduire le recours à la sous-traitance, voire, conduire à une ré-internalisation. Et la charge de travail restera un point de vigilance accrue.

Cette période de transition soulève des questions cruciales sur la pérennité des métiers au-delà de 2026. Les transformations structurelles, notamment la substitution du cuivre par la fibre et l'intégration croissante du digital dans la relation client, nécessitent de revoir les compétences au sein de l'entreprise. L'introduction de l'Intelligence Artificielle pourrait également redéfinir les rôles et redistribuer les responsabilités.

Face à la politique de réduction des coûts et celui du maintien de la qualité des services, il est légitime de s'interroger sur la capacité de l'entreprise à réaliser cette transformation de manière qualitative et

quantitative, la gestion des Risques Psychosociaux (RPS) demeurant une préoccupation majeure, au même titre que la Qualité de Vie au Travail (QVT).

Alors, comment l'entreprise parviendra-t-elle à équilibrer ces exigences contradictoires tout en préparant ses salariés à cette révolution des compétences ?

Il faudra assurément porter une attention particulière aux résistances potentielles et les accompagner, la polyvalence et l'adaptabilité aux évolutions technologiques étant essentielles, et recruter des compétences externes pour palier à celles manquantes en interne pour réussir cette transition inédite.

PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES 2025

✓ Information

Le Plan de Développement des Compétences 2025 d'Orange est construit autour de 5 étapes clés et s'articule autour de 3 thématiques stratégiques pour répondre aux enjeux de l'entreprise.

Les 5 étapes du Plan de Développement des Compétences 2025 :

1. les responsables du développement des compétences au niveau division et groupe expriment et arbitrent les besoins de formation des salariés.
2. les DRH consolident et valident les plans de développement des compétences
3. les actions de formation sont rédigées et quantifiées selon les priorités et l'évolution des métiers.
4. le plan est finalisé et présenté en CSEC et CSEE.
5. les formations sont mises en œuvre selon les modalités définies (présentiel, distanciel, etc.).

Chiffres clés :

- 174 893 heures de formation sont prévues pour 2025, soit une moyenne de 30 heures de formation / salarié

- 95 % des salariés auront accès à la formation

- les heures de formation sont réparties à 72% sur les compétences métier, à 7% sur les compétences managériales et à 21% sur les compétences transverses

- 74 % des heures de formation seront dispensées par des formateurs internes, 57 % des formations auront lieu en présentiel et 43 % en distanciel

- le domaine Clients (BtoC) disposera de 56 % des heures de formation, l'Innovation et la Technologie de 26 %, l'accompagnement de 12 % et les fonctions Support de 6%

Le Plan de Développement des Compétences se décline par thématique de compétences et par domaine métier :

- les Compétences Stratégiques (29 999 heures) sont axées sur les nouvelles technologies, la cybersécurité, et la culture managériale.

- les Compétences Business (109 423 heures) comprennent des formations pour les clients BtoB et BtoC, ainsi que des compétences en innovation et systèmes d'information.

- les Compétences Transverses et Support (35 472 heures) incluent des thématiques telles que la Qualité de Vie au Travail, l'utilisation des outils collaboratifs, et le développement des compétences interculturelles.

Analyse de la CFE-CGC Orange

La révolution des compétences est ambitieuse. Sa réussite nécessitera un investissement massif en heures de formations, or nous remarquons déjà une baisse du nombre d'heures prévues en 2025 (30h/salarié) comparé à 2024 (31.8h/salarié).

Les salariés expriment un manque de formation réelle et se disent livrés à eux-mêmes, devant s'auto-former au moyen de modules en E-learning qui demandent une forte motivation individuelle. Les problèmes techniques et le manque d'évaluation adaptée découragent les apprenants.

Bien que le E-learning offre des avantages, il ne correspond pas aux attentes des salariés. Le présentiel offre la garantie d'une expérience d'apprentissage efficace et favorise les échanges, la cohésion, le partage d'idées en temps réel, la réalisation d'exercices pratiques, des simulations ainsi qu'une adaptation immédiate par les formateurs. Le distanciel est davantage considéré comme une information qu'une formation à proprement parler.

Il est essentiel de réintégrer davantage de présentiel dans nos parcours de formation, notamment pour les moments structurants.

Les annonces faites pourront-elles rassurer les craintes des salariés sur la pérennité de leur emploi ? Rien n'est moins sûr ! La qualité et le nombre des formations se dégradent : la priorité est-elle vraiment à la montée en compétence ?

RAPPORT D'ACTIVITÉ DO IDF T1 &T2 2024

✓ Information

l'EBITDAaL* du S1 2024 affiche un gain de 8 millions € en comparaison avec le S1 2023, principalement lié à une réduction des charges de personnel. Les dépenses d'investissement ont augmenté de 2 millions € (soit 5%) par rapport au S1 2023.

Sur le marché Grand Public, le parc Broadband (BB) T2 2024 est en croissance de 421 clients comparé au T2 2023 en raison de l'augmentation du parc Fibre. Le taux de churn s'améliore sur le T2 2024 : 1,07% vs 1,12% au T2 2023. Le parc mobile augmente de près de 18 600 clients en raison de la performance Sosh (+27 100 clients). Le Multi Services BB est en forte croissance au T2 2024 grâce aux promotions Maison Protégée avec RDV. Fin S1 2024, avec un score de 30.5, le NPS DO IDF est au même niveau qu'à fin 2023.

Le marché Entreprises obtient un R/O de 110% au S1 2024 avec 333 millions €, avec toutes les Unités Business à l'objectif à l'exception de la voix et Tel&Collab. Le Chiffre d'Affaires Core Business est en

décroissance de 3,7% (voix + mobile) que compensent les + 11% des relais de croissance. Les résultats Satisfaction Client sont légèrement en dessous de l'objectif (7.85) avec un mNPS à 7.8. Le CA du marché A2P est en baisse de 17,5% par rapport au T2 2023, avec un R/O de 93,2%. Avec un R/O à 75.7%, le Réactif est en dessous de l'objectif. Le Proactif est, lui, légèrement au-dessus de l'objectif (99.4%, de R/O).

Pour la Direction Service Clients Entreprises (DSCE), le R/O est à 125% fin juin 2024, avec des services en retrait (R/O de 88%). La Satisfaction Client est en légère décroissance : Delta SAT à 71 (objectif : 74).

Orange Events (O.E) connaît sur le S1 2024 une baisse de 12% du volume de commandes par rapport à 2023 et une charge de production en hausse de 20%, résultat de la nouvelle stratégie de la Direction O.E : plus de grosses affaires, moins d'affaires simples. Le volume de projets est multiplié par 2 (+53%), le taux de commandes urgentes diminue de 3%. Par rapport au S1 2023, le NPS du S1 2024

augmente de 3 points. Hors JO 2024, le CA est de 18.2 millions € sur un objectif de 16.9 millions €. Les JO 2024 ont généré un CA de 51.6 millions € permettant d'estimer à 96 millions € le CA de l'année.

Pour Parnasse, la prise d'ordres est en baisse sur le 1^{er} semestre 2024 comparé au S1 2023. Avec 33% sur le T2 2024, le taux de transformation des adhésions est en hausse (19 % sur le T1 2024 et 29% sur le T2 2023). Le taux de transformation des cooptations augmente également sur le T2 avec 35% vs 22% pour le T1 2024. Le Delta SAT de 71 sur le T2 est en légère décroissance (objectif : 74). Le nombre de résiliations est en baisse sur le T2 comparé au T1 2024. En termes de relation client, les coaches affichent un taux de couverture de 65%; le taux d'audience digitale est de 26% sur le T2 2024 (19% sur le T1 2024).

* EBITDAal (EBITDA after leases) ou EBEae, Excédent Brut d'exploitation après loyers. L'EBITDA est le résultat opérationnel avant provisions et amortissements. Il constitue un indicateur financier clé, permettant d'évaluer la performance opérationnelle d'une entreprise indépendamment de ses choix de financement, de sa structure fiscale et de ses politiques d'amortissement.

Analyse de la CFE-CGC Orange

Les résultats financiers montrent des signes de croissance dans certains domaines, mais des inquiétudes sur la capacité à attirer de nouveaux clients dans un marché de plus en plus concurrentiel se font jour. Des défis subsistent : les résultats en satisfaction client, bien que globalement positifs, montrent des signes de dégradation dans certains segments, notamment en raison des repositionnements tarifaires. Cela pourrait affecter la fidélité des clients à long terme. Nos offres doivent aussi s'améliorer pour contrer la concurrence croissante.

La stratégie de « premiumisation » est-elle la bonne ?

Prochain CSEE : 18 décembre 2024

l'Essentiel du CSE DO IDF – 11/12/2024 - 5

VOS REPRESENTANTS CFE-CGC ORANGE

Elus CSE

AD IDF : Christelle LACHAUD
DE IDF : Cyril CORDIER
DE IDF : Frédéric DESPRES
DE IDF : Peggy GAILAN
DE IDF : Philippe PECQUET
DSCE IDF : Antony MAHIEU
DSCE IDF : Stéphane LIOGER
DSCE IDF : Cindy TEDESCHI
USC IDF : Valérie VIART

Elus CSE Suppléants

DE IDF : Luc REDUREAU
DE IDF : Christelle CAMUS
DSCE IDF : Latifa BOUMEHRAZ
DSCE IDF : Laurent MARTIN
DSCE IDF : Sophie MOLINES
UCI IDF : James LAMBERT

Commissions CSEE

Emploi & Formation : Jef BONNO et Patrick MAHMOUDI
Egalité Pro : Cindy TEDESCHI, Géraldine PULLANDRE & Peggy GAILAN
Handicap : Sophie MOLINES, Emmanuel PARMENTIER & Béatrice KLAJA
ASC : Frédéric VAN DE CASTJIE
Restauration : Jésus RONDON & Marie-France SOARES
Marchés : Philippe PECQUET & Cyril CORDIER
Projets Economie Evolution des marchés : Vincent GALLO, François BRACHET & Rémi COTTARD

Représentants Syndicaux : François BRACHET, Cédric FERRIERE & Thomas BRUDO



CHOISISSEZ
CEUX
QUI
AGISSENT !

Retrouvez ce compte-rendu et les publications de votre établissement :
<https://www.cfecgc-orange.org/do-idf/>

www.cfecgc-orange.org

abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC

tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

