

SOMMAIRE

Activités Sociales et Culturelles Programme 2025 voté !.....	1
Rapport d'Activité : Absence d'indicateurs	1
Situation de l'Emploi au T1 2024	2
Feuilles de route 2024 de nos Directions	2

Activités Sociales et Culturelles -ASC- Programme 2025 voté !

Seuls les élus CFE-CGC ont validé le programme des ASC pour 2025

Nous vous rappelons les principales dispositions.

- **Compte Tatou** : reconduite à l'identique des montants de 2024.
- 32 Berceaux en **crèche**, partout en France sous réserve de l'octroi du budget par la direction
- Cadeau de **Noël** 2024 190€ par ayant-droit et 70€ par enfant
- Reversement début 2025, lors de l'ouverture des droits, du reliquat restauration sur le compte Tatou à hauteur maximum de 400€.

- Revalorisation éventuelle du montant du **Ticket Restaurant**, si le plafond Urssaf évolue en 2025
- Maintien du **100% digital** avec vigilance pour les salariés rencontrant des difficultés.

Analyse de la CFE-CGC

Le programme ASC proposé par la CFE-CGC se veut simple, transparent, répondant à la majorité des ayants-droits du périmètre et utilisant 100% du budget alloué.

Les fonds propres connus à date servent de marge de manœuvre et de fond de fonctionnement.

Le [CSE de l'établissement](#) reste votre seul et unique interlocuteur.

Rapport d'activité : Absence d'indicateurs

L'exercice consistait en une présentation des indicateurs clés aux bornes des périmètres de la Direction Grand Public (DGP) et de la Direction Entreprise France (DEF) pour les deux premiers trimestres 2024. Les élus sont restés sur leur faim.

Les faits marquants du marché : Les prix sont à la baisse, le low-cost tire le mobile. Orange s'accroche à son leadership sur la fibre. La performance commerciale remonterait au deuxième trimestre.

La relation clients : Des actions mises en place pour améliorer le NPS (Net Promoteur Score) dont le plan « remontada » sur le marché Grand public.

Analyse de la CFE-CGC

Le plus inquiétant : la baisse régulière de la quantité d'informations présentée pour comprendre et analyser la réalité de nos performances commerciales.

Comparé aux précédents rapports d'activité, la richesse des éléments présentée se réduit à peau de chagrin : tous les indicateurs suivis sont à la baisse de façon notoire.

Pourtant, la matière est potentiellement riche.

Ce constat est à l'image de l'absence de communication d'Orange sur ses performances techniques, son bon bilan RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise) durant les Jeux Olympiques de cet été.

Situation de l'Emploi au T1 2024, à la suite du bilan perspectives et compétences 2023

Panorama de l'effectif de OFS au 31 Mars 2024.

Les 3352 salariés d'OFS (3365 au 31 décembre 2024) ont une moyenne d'âge de 51 ans. L'effectif est complété par 146 alternants et 64 stagiaires.

79% de l'effectif se situe en Ile de France. Au cours de l'année 2023, l'évolution à la **baisse des effectifs** a eu un **fort impact sur les régions notamment en Gironde et Seine et Marne.**

Au cours du premier trimestre, on note 6 recrutements externes (14 sur l'année 2023) et 44 sorties définitives dont 39 départs à la retraite.

L'effectif en temps partiel a baissé de 25 au cours du premier trimestre. Il correspond aux 25 personnes alors en Temps Partiel Senior (TPS) libéré qui sont partis à la retraite depuis le 31 décembre dernier. Parmi les 567 salariés en temps partiel, 340 sont en TPS, 27 en TPA (Temps Partiel Aidé) et 200 en temps partiel « classique ».

Analyse de la CFE-CGC

Vos élus ont réagi de la façon suivante.

Feuilles de route 2024 de nos Directions

Créée le 1^{er} juillet 2024, la **Direction de l'Expérience Clients** (DEC) porte « les enjeux de qualité au service de l'excellence clients sur tous les canaux internes et externes, y compris l'intervention clients Grand Public, Professionnels et Petites et Moyennes Entreprises ». Elle doit permettre à l'entreprise de réaliser son ambition stratégique avec les meilleurs standards de l'expérience clients et la meilleure efficacité économique.

La DEC se concentre sur trois priorités clients : efficacité, proactivité, différenciation. Sur la feuille de route 2024 : présenter celle de 2025 le 4 décembre aux managers, puis aux restes des équipes.

Les **directions nationales de DEF** (Direction Entreprises France) se présentent ensuite. La Direction Métier Entreprise (DEM) construit et anime le plan stratégique pour le marché entreprise. Le segment Pro-PME s'intéresse à la stratégie de distribution multicanale, à la mise en œuvre le marketing du segment, tout en accompagnant la transformation digitale des entreprises. Les points de convergence de ces deux marchés

1/ Constat : La population vieillissante est une source d'inquiétude pour le maintien de compétences dans l'entreprise.

2/ Quid de la charge de travail ? La baisse significative des effectifs impose un choix : priorisation, optimisation ou abandon des tâches.

3/ Quels sont les profils des collègues recrutés ? Les trois femmes et trois hommes recrutés sont pour moitié sur le management, pour l'autre moitié dans l'innovation.

4/ Demande d'une enquête sur les missions réelles des alternants ? Nos jeunes collègues deviennent autonomes au fil des mois, comme le veut l'apprentissage. Mais non, ils n'effectuent pas le travail d'un collègue non remplacé par ailleurs, nous assure la direction.

Nous n'avons toujours pas les réponses à nos questions concernant l'effectif issu de la sous-traitance.

sont efficacité et la satisfaction client. La direction des Ressources Humaines, celles de la formation et de la professionnalisation et de la RSE supportent les directions métiers dans la réalisation de leurs enjeux.

Analyse de la CFE-CGC

Alors que le **dernier trimestre de l'année 2024** est bien entamé, notre direction a enfin accepté de mettre à l'ordre du jour le point demandé depuis des lustres : la présentation des **feuilles de route 2024** des directions d'OFS.

Il aura fallu challenger notre directrice de la DEC pour connaître ses KPI. On notera le « Once and Done », mise en service du premier coup, ainsi que la Garantie de Temps d'Intervention en moins de 8 heures.

Les Directions Nationales de DEF n'ont présenté ni chiffre, ni KPI... Les feuilles de route restent mystérieuses et ne présentent pas d'ambition... **Orange n'était pas là...**

VOS REPRESENTANTS CFE-CGC ORANGE VOS	Élus CSE :		Élus responsables de Commissions CSE :
	Xavier PODEVIN Pascal PIRON Laurence CLOIX Anne LEFRANS Houda JAMILI Sylvia PETRIZ Hélène DESITTER Laurent VAN CRAENENBROECK Grégory HANNEQUIN Audrey GOUYON Ludovic LANDOIS Catherine ALLEAU-VAUDELEAU Fatima HAMADI	Olivier DELORME Sébastien BERTEAU Aude ROUSSEL Anne-Laurence MULAR Manuel KEMENOVIC Chantal PIN Nathalie ARREGHINI Ariel DELOUYA Sabine CHAROY Cécile RIVIECCIO Aurélien PECQUEUR Nathalie COTTET	Emploi Formation : Xavier DAGRAS Commission Handicap : Gautier DELAGARDE Commission ASC et Restauration Michel CARLIER Commission : Egalité pro Monique SAADOUN Commission des marchés : Céline COSTE Projets Economiques et Evolution des marchés : Cédric DEPOUTOT CSSCT Grand Public Christian POUILLAIN CSSCT Entreprise Xavier MIRAULT CSSCT Fonctions Support Christian BELALA Représentant syndical : Claire MARIE Cheffes de file CSE : Aude ROUSSEL / Cécile RIVIECCIO



**CHOISISSEZ
CEUX
QUI
AGISSENT !**

Retrouvez ce compte-rendu et les publications de votre établissement :
[url page web de l'établissement]

www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

