



**Rapport PEC prospectives 2022-2024 et présentation de la situation sociale du Groupe Orange en France par le cabinet APEX**

Selon la direction, les dispositifs seniors proposés par l'Accord Intergénérationnel 2021 permettent de retrouver des marges de manœuvre à horizon 2024 et devraient contribuer au renouvellement des compétences et des générations sur le Groupe en France. Les besoins estimés sont entre 61406 et 62786 ETPCDI à horizon 2024, soit une évolution comprise entre - 11,7% et - 13,7% sur le triennal (versus - 10,1% et - 11,9% dans la GPEC 2021-2023). Ces besoins se situent majoritairement au sein des filiales d'OBS SA mais qui restent supérieurs aux ressources sur toutes les années, les divisions et les bassins d'emploi territoriaux. L'entreprise prévoit au maximum 16563 départs sur le triennal, soit environ 4663 de plus que sur la Prospective 2021-2023, portés pour plus de la moitié par les activités d'Orange France que sont l'intervention, la Relation client GP et la Vente et Services Entreprises. Le rapport d'expertise met en exergue que les filiales représentent 15% des effectifs et pèsent pour 77% des recrutements (contre 61% en 2020). La part croissante des recrutements concerne les filiales OBS: 55% en 2021, contre 44% en 2020 et 36,5% en 2019. Les départs en retraite, bien



qu'en baisse de 15,5%, représentent la première cause de départs: 72% dans le domaine Clients, entre 79% et 91% dans les autres domaines. Leur poids atteint 91% des départs définitifs en «Fonctions Support» (+3 points versus 2020) contre 72% en domaine «Clients» (+6 points versus 2020). Les démissions augmentent fortement et pèsent pour 14% des départs en 2021: 17% des départs définitifs pour les domaines «Clients» et «Innovation et Technologie», contre 4% en «Fonctions Support». Hors construction du réseau FTTH, la force au travail globale du Groupe France diminue de 2,3% en 2021.

FOCom considère la situation de plus en plus alarmante. Au regard du manque de ressources et compétences en interne, les activités historiques sont source de souffrances au travail. La déflation constante des effectifs génère une forte pression sur les salariés en place et met les services en tension. La conséquence est bien un manque d'attractivité de l'entreprise mis en avant par l'augmentation significative des démissions et ruptures conventionnelles. Pourtant, la direction ne semble pas vouloir inverser sa politique de l'emploi. Comment, dans un contexte généralisé de pénurie de salariés, compte-t-elle répondre aux besoins, supérieurs aux ressources dans différentes divisions, d'ici 2024? FOCom déplore la lourde contribution des salariés au programme opérationnel Scale Up, avec les réductions des effectifs, peu d'embauches, un rééquilibrage entre opérationnels et fonctionnels, l'optimisation de l'immobilier, l'impact du télétravail, la filialisation et l'internationalisation des activités dans la Distribution, l'Innovation, les Fonctions Supports(...). A quelques semaines de la présentation des nouvelles orientations stratégiques, FOCom rappelle que la simplification ne doit pas être synonyme de recul des conquêtes sociales. Nous attendons de la direction un plan de recrutement conséquent en CDI pour faire face aux objectifs et aux enjeux stratégiques du Groupe.

**Focus du cabinet APEX sur OBS**

Le CA de la branche Entreprises diminue de 50M€ pour s'établir à 7757M€ en 2021, soit une baisse de 0,6%. OBS représente 17,3% du CA du Groupe. Les relais de croissance ne compensent pas la baisse des activités historiques en termes d'activité. OBS a moins profité de la croissance que les autres acteurs ESN et ne dispose pas d'une taille critique suffisante sur tous ses métiers. Enfin, Orange est restée particulièrement discrète depuis 3 ans en matière d'acquisitions. La rentabilité des activités du Cloud est menacée. La direction d'OBS met en avant un problème de maîtrise des coûts. Le contexte de guerre des talents et d'attrition forte qui en découle se traduit par des effets Noria négatifs (les plus jeunes entrant avec des niveaux de rémunération supérieurs à ceux qui ont déjà de l'expérience). Les effectifs d'OBS progressent de +1,8% entre 2020 et 2021, soit +231 CDI contre +123 CDI en 2020.

Les résultats semestriels 2022 ont mis en lumière une situation de tension forte pour OBS, avec un chiffre d'affaires qui stagne et un EBITDAal qui a plongé de plus de 25%. L'accélération des transformations génère une forte pression sur les effectifs pour répondre aux objectifs fixés par Engage 2025 et au programme d'économies Scale Up. Avant la crise sanitaire, les rapports SECAFI et les médecins du travail alertaient déjà sur le niveau de stress, l'intensité du travail et la complexité de l'organisation. De plus, la direction ne donne aucune visibilité sur l'évolution des emplois, le niveau de turn-over et ses conséquences, les départs prévisionnels, la gestion des activités et la sécurisation des compétences rares. FOCom alerte sur les effets néfastes des non-remplacements des départs et dénonce une baisse des budgets formation et reconnaissance d'année en année alors que les contraintes professionnelles sont de plus en plus fortes. Nous demandons plus de visibilité et d'anticipation pour accompagner les salariés et managers vers les nouveaux métiers. La direction se doit d'agir pour améliorer l'expérience salariés et clients, et retrouver une rentabilité durable. La santé et le bien-être des salariés sont prioritaires et indispensables pour assurer la performance.

**Focus APEX** Entre 2019 et 2022, il y a eu 39 fermetures nettes de boutiques

pour la Distribution au sein du réseau de distribution, intégralement portées par les AD (-19% et +11% pour la GDT). Fin 2022, Orange dispose d'un parc de 528 boutiques: 303 boutiques AD dont le nombre continue de diminuer à un rythme qui s'accélère depuis 2020. On compte 225 boutiques GDT (dont 6 dans le concept LPBO) contre 197 en 2020. Cette augmentation est principalement liée aux transferts des AD et plus marginalement à des créations (dont développement de boutiques éphémères et inclut les Petites Boutiques Orange). Entre 2019 et 2021, les effectifs associés à la distribution ont baissé de 12%, un rythme 4 fois supérieur à la baisse

du nombre de boutiques. À horizon 2026, le groupe vise une baisse de 10% de ses coûts pour atteindre 430M€. En 10 ans, le nombre de boutiques a été plus que divisé par deux. En 2022, La GDT représente 43% du parc. Orange est en 3<sup>ème</sup> position en termes de nombre de boutiques. Cette baisse de points de vente est à contre-courant de la démarche des concurrents qui étendent leur présence, y compris Free. Selon le cabinet APEX, l'économie serait salariale : d'une part avec la baisse des effectifs en boutique de 10% et d'autre part avec le transfert d'emplois relevant de la CCNT vers la convention collective de la GDT. L'écart salarial entre une force de vente AD et GDT serait de l'ordre de 30%. A horizon 2026, les AD ne représenteraient plus qu'environ 20% des boutiques.

Nombre d'informations n'ont pas été communiquées dans le cadre du projet de réorganisation du réseau de distribution Grand Public : absence de Plan Schéma Directeur des boutiques sur les années 2023-2026, déformation de la GPEC-GEPP sur cette période, anticipation des mobilités proposées, accompagnement budgété en moyens opérationnels, formation, reconnaissance des évolutions professionnelles et de compétences, (...). Nous rappelons qu'Orange est dans l'obligation de fournir toutes les informations économiques et sociales nécessaires aux représentants du personnel pour qu'ils puissent donner un avis éclairé. Les CSEE, par la connaissance de leur territoire, doivent être en priorité consultés sur la totalité du projet. Pour FOCom, ce projet s'apparente à du dumping social, qui laisse les salariés craindre pour leur emploi, évolution professionnelle, conditions de travail et leur équilibre vie privée/vie professionnelle. Les salariés de la distribution sont toujours identifiés en fort stress dans le dernier rapport de l'enquête triennale 2021 «*Conditions de travail et Stress*» et il serait incohérent de ne pas apporter de réponses à leurs interrogations et inquiétudes. Nous demandons que la direction propose des postes dans le bassin GPEC de chaque salarié concerné et les mette en visibilité. Les communications des directions opérationnelles étant déjà engagées pour confirmer la fermeture des boutiques Orange, il est urgent d'agir et de mettre en place des mesures de prévention primaire des risques psychosociaux.



J'adhère à FOCom en ligne

