



InFOcsec

18 au 20 avril 2023

Projet d'évolution d'organisation de la Direction Ressources Humaines Groupe

Son objectif est de préciser le rôle du Groupe vis à vis des divisions/pays et de distinguer ce qui relève des activités régaliennes, de l'expertise partagée ou de services mutualisés. Quatre principes ressortent : une équipe Corporate centrée sur les missions régaliennes et multi-pays, une entité « *RH en France* », des DRH de division/BU, des rôles clarifiés. À ce stade du projet, hors redistribution des directions existantes de la DRHG dans un nouvel organigramme, la mesure la plus impactante consiste à centraliser la gouvernance des Orange Avenir, en rattachant notamment les 106 salariés concernés actuellement en DO et Innovation, à une nouvelle direction de la DRH Groupe. Une réflexion sur la transformation des modes de fonctionnement et d'adaptation des activités RH est en cours (phase 2), elle sera communiquée ultérieurement, mais sans doute sans information/consultation des instances !

FOCom regrette qu'une information-consultation avec un délai préfix soit demandée sans échange préalable. Ce projet s'apparente à une refonte complète de la Fonction RH et FOCOM s'interroge sur son avenir au sein du Groupe. Au-delà des intentions de transformation des ressources humaines au modèle stratégique de l'entreprise, FOCOM reste sur la réserve quant à la réelle nécessité de cette évolution et à ses bénéfices sur le plan humain en matière de conditions de travail. Les RH doivent être perçues comme le socle solide du Groupe. Or, le risque de mise en fragilité des services est palpable, tout comme celui d'une externalisation. La création de sous-directions et les distances géographiques importantes vont impacter la proximité. FOCOM exige une totale transparence avec un accompagnement adéquat

et des moyens indispensables à l'ancrage du métier RH. Ce projet risque de générer des risques majeurs mettant en défaut les salariés et la stratégie du Groupe.

Orientations 2023 de Totem France

En 2022, le CA de Totem s'élève à 685 M€ (+ 14,9 %) dont 472,8 M€ pour Totem France. Les enjeux 2023 consistent à mettre en œuvre la transformation du domaine Patrimoine, continuer d'améliorer la performance opérationnelle en mettant en œuvre le plan d'action commun défini avec Orange et préparer les défis à venir en clarifiant la politique foncière et en anticipant sur le domaine de l'énergie.

FOCOM reste attachée au fait que Totem et ses composantes Européennes Totem France et Espagne puissent être portées par Orange SA à 100 % de leur capital. Néanmoins, cette structure qui a filialisé une activité portée en propre par la maison mère continue d'être une source d'insécurité sociale pour les 101 salariés de Totem France, la cession du capital restant possible. Le business plan 2022 de Totem France affichait une ambition de 21 200 points de présence, 17 900 sites et un Tenancy Ratio de 1,19x. Au regard du réalisé, les indicateurs financiers sont encourageants avec 19 155 sites (32,5 % des sites du territoire Français) et un CA de 472,8 M€. Les salariés demeurent la priorité et FOCOM se réjouit que 2022 ait permis la création du CSE Totem France et l'adhésion au PEG/PERCOL. FOCOM restera vigilante sur le partage de la valeur afin que les salariés puissent bénéficier d'une légitime reconnaissance, à travers une Négociation Annuelle Obligatoire, respectueuse de leur pouvoir d'achat, et la mise en place des dispositifs d'intéressement et de participation.

Orientations 2023 d'Orange France

Selon Orange, le solide bilan de 2022 servira de socle à l'opérationnalisation du plan stratégique Lead the future. Les bonnes performances financières sont tirées par une croissance sur le marché Grand Public (+3,2 % pour le Core service Retail, +36 % de commandes Maison Protégée...), le marché Entreprises (+11 % pour les relais de croissance) et le marché ProPME (+3 % de placements fibre, +33 % de placements mobile au S2). On note une hausse de la satisfaction client sur ces trois marchés. Les ambitions de Lead the future s'inscrivent en creux de la feuille de route d'Orange France sur les actions client, les technologies, l'expérience Salariés et la RSE.

Ce sont les salariés qui constituent la principale force d'Orange. Pourtant, ils sont confrontés à de nombreuses problématiques : filialisation massive des boutiques, spécialisation des activités de services client, transfert progressif de la gestion d'une partie du patrimoine d'Orange France vers Orange Wholesale, hétérogénéité des compétences attendues, refontes successives de la Part Variable, départs massifs en TPS (...). La politique immobilière éloigne les salariés de leur lieu de travail et ce sont eux qui paient la note de la réduction de l'empreinte carbone, sans contrepartie de l'entreprise. Comment Orange compte-elle générer de la croissance alors que le plan stratégique repose sur une politique d'austérité ? Côté Service Client Entreprises, la direction doit prendre en considération les remontées terrain. Les pertes de CA pour des services livrés aux clients sont imputables à une externalisation de nombreuses activités. Cela démobilise les équipes et impacte la rentabilité. Enfin, sur la santé, sécurité et conditions de travail, nous attendons qu'Orange engage des actions prioritaires sur l'intensité au travail, l'insécurité socio-économique, la reconnaissance et les perspectives d'évolution.

Orientations 2023 de la Direction Entreprises France

L'accélération de la déformation du marché

B2B se poursuit. Côté Entreprises, le CA 2022 facturé atteint 2,553 Mds€ compensant la baisse de la voix (-52 M€) grâce aux relais de croissance (+65 M€ soit +11 %), notamment le parc fibre (+30 %). Sur le marché ProPME, 2022 se présente comme l'année du décollage des résultats sur les Services (internet, mobile, assurances). La croissance se confirme sur le Broadband (235 000 placements fibre soit 3 %) et le Mobile (+17 % de placements de forfaits).

FOCom déplore que les informations soient remontées de manière hétérogène, sans plus de précision sur les niveaux d'avancement des plans d'action et correctifs mis en œuvre. Aucune mention n'est faite en lien avec les indicateurs Gollac (enquête SECAFI) et le GHQ12 permettant de mesurer l'expérience Salarié et leur santé. Chaque ligne managériale doit être intégrée dans une dynamique afin d'industrialiser le traitement des causes racines des dysfonctionnements et optimiser la performance de DEF. FOCom réitère ses inquiétudes quant à l'accélération des transformations. Au regard des alertes soulignées dans le rapport SECAFI, il est indispensable de prendre les mesures nécessaires et le temps de la transformation pour en assurer le succès. Les nouveaux modèles de vente et segments de clientèle Entreprise et ProPME nécessitent d'être clairement identifiés et fiabilisés afin de garantir la symétrie des intentions expérience Client / Salarié, l'une ne pouvant être efficiente sans l'autre.

Orientations 2023 du Domaine Boucle Locale et Intervention (BLI)

2022 a été marquée par la mise en place du nouveau modèle fournisseur (projet RCC, Réseaux Client Centric) et par les travaux sur le décommissionnement du cuivre.

FOCom attend de la direction une évaluation sérieuse de la criticité sur la mise en réseau des activités ayant une faible adhérence géographique. Ces mutualisations apportent peu de solutions aux difficultés rencontrées par les équipes. Sous-traiter ne constitue pas une solution en soi puisque les prestataires renvoient les dossiers en



escalade aux cellules d'experts en interne. Le détournage des équipes back-office entre l'opérateur industriel et l'opérateur commercial implique une montée en compétence conséquente dans le cadre du pilotage de bout en bout. Quid d'un dispositif symétrique de reconnaissance ? Les conséquences des départs en TPS, sur le maintien et le transfert des compétences, sont

insuffisamment adressées. Les métiers de l'intervention n'échappent pas à la nouvelle feuille de route du Groupe. Toutefois, les ambitions affichées en matière de responsabilité sociétale et environnementale ne sont pas toujours mesurables. L'absence de dispositif de reconnaissance confirme nos inquiétudes face à l'austérité de ces orientations.

VOTRE DÉFENSE *notre engagement!*



J'adhère à FOCom
en ligne



ÉCRIVEZ-NOUS stephane.neivabrandao@orange.com