

## Bilan Développement des compétences 2022

En 2022, 160 M€ ont été alloués à la formation soit 4,6 % de la masse salariale (181 M€ en 2021). 61 640 salariés ont été formés soit un taux moyen d'accès à la formation de 99 %. Le nombre moyen d'heures de formation par salarié et par an hors TPS est de 26,4 heures et de 19,6 heures pour les salariés de plus de 45 ans. 73 % des heures de formation ont été consacrées aux compétences métier, 21 % (+3 %) aux compétences humaines et transverses, 6 % (+2 %) aux compétences managériales. 50 % des formations ont été effectuées en distanciel. Les priorités du plan de développement des compétences sont de garantir l'excellence opérationnelle, acculturer et développer nos expertises technologiques et renforcer notre capacité d'adaptation collective. 218 salariés ont démarré un parcours de reconversion professionnelle et 6 850 salariés ont bénéficié d'au moins une des 44 certifications proposées. Le taux d'acceptation des demandes est de 85 % (-6 %).

Les chiffres clés du bilan font état d'un nombre total d'heures de formation en baisse de près de 7 % avec une prédominance pour les formations métiers (73 % versus 79 % en 2021). Pour FOCOM, ce nombre d'heures par salarié est insuffisant au regard des besoins en maintien et développement de compétences induits par les transformations et changements d'activité. En outre, le budget alloué à la formation enregistre une baisse significative de 63 M€ par rapport à 2019. Bien que la formation en présentiel ait progressé de 9 %, cela reste insuffisant. Pour FOCOM, la formation en présentiel demeure un incontournable en matière de développement des compétences et d'inclusion. Selon le rapport Syndex 2022, «la classe

virtuelle n'est pas toujours adaptée, notamment pour les formations de management, et les dispositifs de formations digitales portent en eux certains freins à la réussite des apprentissages». Ce bilan ne donne aucune visibilité quant à l'efficacité attendue sur l'équation compétences développées/nombre de salariés formés et la stratégie de l'entreprise. Les salariés d'Orange peinent à se projeter sur leur avenir professionnel à moyen terme. Au regard des restructurations en cours et à venir, l'outil de formation et de développement des compétences doit permettre à tous les salariés de maintenir leur employabilité au sein de l'entreprise.



## Situation économique et financière de l'entreprise : expertise Syndex

### Quelques Points saillants tirés du rapport Syndex

Orange ne donne aucune indication sur la croissance de son CA d'ici à 2025. Le Groupe espère une amélioration de son EBITDAaL qui devrait reposer très largement sur une réduction des coûts, un redressement d'OBS et de l'Espagne, et dans une moindre mesure sur une contribution accrue de la région MEA. En raison de CAPEX moins élevés, le cash-flow opérationnel devrait aussi s'améliorer. Sur le fond, Orange propose un recentrage sur son activité d'opérateur et entend solder les différentes tentatives de diversification (dont Orange Bank). Seule la cybersécurité devrait être

conservée et son rôle renforcé. En 2022, la croissance du parc clients (287 M) repose exclusivement sur le mobile dans la zone MEA, alors que le nombre de clients fixes baisse légèrement malgré la progression du THD fixe (+0,6 M). Le réalisé 2022 est au niveau des prévisions budgétaires : hausse du CA (43,47 M€ soit +0,6%). L'EBITDAaL progresse (13 M€, +0,5%). La croissance est portée par le Grand Public (+2,7%) et les services IT&IS (+1,5%), au détriment du Wholesale (-6,1%). Une nouvelle fois le dynamisme de la zone MEA (+5 Mds€ en 5 ans) permet d'afficher une progression du CA du Groupe qui compense les baisses de la France (-0,3 Mds€ en 2022) et de l'Espagne (-0,6 Mds€ sur 3 ans). Le ROCE opérationnel se dégrade : 6% en 2022 versus 6,4% en 2021. On note une baisse des eCAPEX en 2022 et une accélération de cette baisse en 2023 (hors Orange Bank) avec un repli des investissements bruts notamment sur le réseau. Le programme d'économies *Scale-Up* vise 1 Mds€ d'économies nettes jusqu'en 2023. Fin 2021, 706 M€ d'économies ont été réalisées depuis 2019. La France et OBS sont les principaux contributeurs à *Scale-Up*. Sur la division Innovation, la diminution des ressources s'est de nouveau poursuivie en 2022 avec des moyens alloués qui décroissent en volume (605 M€ réalisés) et en pourcentage de Chiffre d'Affaires (1,39%).



---

Les résultats 2022 du Groupe confirment une performance solide. La direction se félicite de son plan d'efficacité *Scale Up*, réalisé avec un an d'avance, au détriment de la masse salariale et des conditions de travail. Orange France a ainsi économisé 212 M€ en 2022 sur ses charges en personnel soit une baisse de -5,8%.

Pourtant, la direction affiche un nouvel objectif d'économies d'ici 2025. Sur l'innovation, les observations de FOCOM ont été confirmées par l'expert Syndex à savoir la poursuite de la baisse des budgets Recherche (-29,8% en 13 ans), le transfert progressif des budgets innovation vers les filiales et la réduction des effectifs Innovation en France (-7,1% de CDI actifs pour Orange Innovation en 2022). Sur les services financiers, FOCOM adresse son soutien aux salariés d'Orange Bank qui sont dans l'expectative de connaître le sort qui leur sera réservé. Pour Syndex, rien de nouveau ne figure dans les orientations proposées en dehors de la réduction des coûts, du redressement d'Orange Business ou de l'abandon des tentatives passées de diversification. FOCOM est consciente du contexte géopolitique et économique couvrant l'activité d'opérateur d'Orange (arrêt du réseau du cuivre, défi du marché B2B qui se transforme du Legacy vers les services IT, du marché Grand Public et de la transformation des usages client...). Toutefois, nous rappelons que l'atout principal d'Orange demeure ses salariés. Le plan stratégique *Lead the Future* énonce principalement le défi des compétences. De nombreux collègues devront s'investir encore plus qu'ils ne le font déjà pour faire évoluer leur métier voire en apprendre un nouveau qui soit en phase avec les besoins futurs. Avec des recrutements externes réservés aux filiales du Groupe, un accompagnement réalisé par des équipes RH débordées, des économies drastiques sur la masse salariale et de maigres augmentations salariales, des salariés risquent de rester au bord du chemin ! La seule logique financière ne peut déterminer la stratégie d'Orange et être supportée par les salariés. L'avenir du Groupe dépendra de sa capacité à recruter pour répondre aux besoins essentiels en expertise et jeunes talents, mais aussi à rassurer et accompagner les salariés. FOCOM considère qu'il ne peut y avoir de performance économique sans performance sociale. Les représentants FOCOM sont mobilisés pour que ce défi social soit enfin pris en considération.

## Incident technique du 30 mai sur une partie du réseau mobile d'Orange en France

Les appels via le réseau mobile d'Orange en France ont été perturbés le 30 mai de 16h jusqu'à 20h30. L'incident n'est dû ni à une cyber-attaque, ni un acte malveillant. La cause originelle est un dysfonctionnement aléatoire d'un équipement du cœur de réseau mobile, corrigé depuis. Afin de mieux résister à d'autres types d'incidents, le paramétrage et les alarmes ont été optimisés. Des travaux ont été engagés avec les principaux fournisseurs d'équipements pour renforcer leur robustesse en cas de fonctionnement anormaux.

---

Pour FOCOM, au-delà de la gestion de la crise, l'entreprise reste floue dans ses explications techniques des causes de l'incident et dans le détail des actions pour le corriger. Nous attendons une analyse plus complète des causes racines afin de prévenir tout incident réseau à venir.



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

Au CSEC d'avril, les élus ont désigné le cabinet SECAFI-ALPHA pour réaliser l'expertise portant sur ce projet. Selon l'expert « Le Groupe est en réorganisation permanente depuis plusieurs mois. Certains arguments peuvent s'entendre tels que l'anticipation de la baisse des effectifs, la dimension internationale de plus en plus prégnante, la nécessité de distinguer Corporate et pilotage RH France, l'évolution des compétences... Mais, le projet doit s'apprécier aujourd'hui au regard du contexte particulier de transformation de l'entreprise. Cette nouvelle réorganisation est-elle celle de trop, même si le besoin de bouger les lignes semble partagé par la plupart des salariés concernés ? Les équipes RH sont mobilisées sur tous les projets de réorganisation et les équipes d'Orange Avenir accompagnent les salariés sur la mise en œuvre d'Ancre Réseau et Intervention. Leur charge de travail est en tension continue depuis plusieurs années (...). » L'expert SECAFI-ALPHA formule les recommandations suivantes : apporter un suivi renforcé aux équipes DRHG qui seront les plus impactées (changements de collectifs, de manager...), identifier les situations potentielles d'isolement et mettre des moyens renforcés à la constitution des nouveaux collectifs de travail (partage des objectifs, co-construction des process...).

---

Selon le ministère de l'Économie et des Finances et de la Souveraineté Industrielle et Numérique, la fonction Ressources Humaines a pour mission de faire en sorte que l'organisation dispose du personnel nécessaire à son fonctionnement, et que ce personnel fasse de son mieux pour améliorer la performance de l'organisation, tout en s'épanouissant. La DRH Groupe devrait être amputée de 20 % de ses effectifs dans les prochains mois, du fait notamment de la mise en œuvre du plan TPS. La réorganisation présentée se comprend comme une anticipation de ces départs non remplacés mais également comme sa contribution dans le cadre du plan d'efficacité opérationnelle

«*Save the Growth*» dont la masse salariale en France est l'une des principales contributrices. Nous regrettons l'absence d'échanges préalables à cette instruction. Le Groupe multiplie les réorganisations qui s'appuient sur les services RH, clef de voute de la mise en œuvre des réorganisations au travers notamment de la gestion des mobilités. C'est particulièrement le cas des équipes Orange Avenir, très mobilisées par l'ensemble des projets de transformation et qui vont devoir s'adapter à ce nouveau changement alors qu'elles connaissent un pic d'activités. Cette réorganisation comporte des risques importants pour la mise en œuvre de toutes les autres. Ce projet s'apparente, à terme, à une véritable refonte complète de la fonction RH sur l'ensemble du Groupe. FOCOM interroge l'entreprise sur l'avenir de la fonction RH au sein du Groupe. Efficience et flexibilité ne doivent pas rimer avec mise en difficulté de son socle commun. Nous exigeons que toute la transparence soit faite autour de la seconde étape du projet avec un accompagnement adéquat et les moyens nécessaires à l'ancrage du métier RH. FOCOM demande que chaque collaborateur du domaine RH soit accompagné tant sur son métier que sur ses conditions de travail. Nous défendons les valeurs et l'intérêt des métiers de la filière RH et nous militons pour un emploi stable et de

qualité, interne au Groupe et en France. La volonté de la direction d'accélérer les processus de transformation, sans une réelle considération d'un dialogue social de proximité, est potentiellement source de risques psychosociaux majeurs mettant en défaut la stratégie du Groupe.

### Orange fournisseur officiel des Jeux Olympiques et Paralympiques 2024

Orange est fournisseur officiel des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, et apportera 9 services essentiels à la diffusion des images et au déroulement des jeux sur plus de 120 sites.

1 000 personnes du monde technique seront mobilisées pour l'évènement, dont plus de 850 salariés Orange. Nous regrettons l'absence d'éléments permettant d'éclairer l'instance sur le nombre de personnes qui seront en situation de déplacement professionnel nécessitant la prise en charge des nuitées par l'entreprise. Les solutions d'hébergements seront limitées et nous attendons que des mesures soient prises par l'entreprise pour y faire face. Une fois que les Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 prendront fin, FOCOM s'interroge sur l'avenir de l'ensemble des salariés engagés pour cet évènement et demande des mesures d'accompagnement.



J'adhère à FOCOM en ligne

