

Situation économique et financière de l'entreprise : résultats Orange SA 2021

Le chiffre d'affaires s'élève à 42,5 Mds€ (+ 0,8 %), tiré par la croissance MEA (+611 M€), Entreprise (+40 M€) et autres (+60 M€) compensant la baisse en France (- 303 M€) et en Europe (-86 M€, dont -230 M€ en Espagne). Le programme d'économies Scale Up visant 1 Mds€ d'économies nettes en 2023 versus 2019 a atteint ses objectifs de progression en 2021 avec 300 M€ d'économies.

L'activité bancaire voit son portefeuille de clients dépasser les 1,7 M de clients en Europe et 700 000 en Afrique. La fibre fait d'Orange le leader européen avec 12 M de clients.



Au regard du contexte sanitaire et économique, ces bons résultats financiers sont à mettre au crédit des salariés qui ont consenti des efforts exceptionnels depuis le début de la pandémie en dépit d'un environnement de travail en mode dégradé. Les recrutements annoncés restent à confirmer et se feront en majorité hors du périmètre Orange France, ce qui ne permet pas aux salariés de se projeter sereinement dans leur avenir professionnel. Du fait d'un calibrage des équipes insuffisant, la pérennité des postes est incertaine. FOCOM alerte l'entreprise sur les effets d'une accélération de la transformation associée à de nouveaux environnements de travail

qui impactent la notion d'appartenance au collectif et le sens du travail. Dans un contexte social et géopolitique tendu, FOCOM attend de la future gouvernance une politique de rémunération ambitieuse eu égard à l'investissement des personnels. Quant aux plus de 300 M€ d'économies réalisées grâce au plan Scale Up, nous en dénonçons les conséquences désastreuses tant sur le volet humain que financier.

Direction Entreprise France : orientations

Sur le marché Entreprises, les résultats commerciaux sont solides avec un taux de réalisation des objectifs de 109 % et le CA facturé atteint 2,5 Mds€ (+0,8 %). Les éléments macroéconomiques sont également favorables pour PRO PME avec 339 000 entreprises et 634 000 micro-entreprises créées au 3^{ème} trimestre. Le chiffre d'affaires de Parnasse s'est porté à 8,7 M€ (+6 %). Les projets majeurs sont l'ancrage territorial du marché Entreprises (coopération renforcée entre les unités opérationnelles à la maille territoriale pertinente, les directions métiers et unités opérationnelles, les directions Orange et unités opérationnelles) et les Jeux Olympiques Paris 2024 avec la constitution d'une équipe technique Orange (120 Orange Team Leaders, 120 Experts Techniques, 360 techniciens). Concernant les mesures ARCQ, le budget a été consommé à 101 % avec 1 572 mesures passées tous niveaux confondus.

FOCOM rappelle que les résultats sont les fruits de la mobilisation collective des salariés d'Orange dont l'implication est mise en avant dans la présentation de l'entreprise, comme celle des équipes QVT, préventeurs, médecins du travail et psychologues. Au vu des résultats de l'enquête SECAFI sur les conditions de travail et le stress, la situation est particulièrement alarmante concernant PRO PME et les Agences Entreprises avec des niveaux élevés de fatigue, stress et pour le contexte psychologique (GHQ12). De nombreuses problématiques restent en suspens

telles que la restriction des véhicules de service pour les forces de vente, le manque d'homogénéité et de lisibilité des objectifs donnés ou encore l'absence de visibilité sur les évolutions à terme des métiers. Après l'ancrage territorial des DO, l'adressage commercial et le modèle de vente marché PRO PME, les projets ne cessent de s'empiler à un rythme effréné, malgré les constats et nos alertes sur les impacts humains. Réussir ces transformations nécessite de prendre les mesures et le temps nécessaires. Les nouveaux modèles de vente et segments de clientèle seraient ainsi clairement identifiés et fiabilisés, garantissant la symétrie des intentions, expérience client/expérience salarié, l'une ne pouvant être efficiente sans l'autre.

Orange France: orientations

Selon la direction, l'année 2022 s'inscrit dans la logique du plan Engage 2025 avec la poursuite de la transformation de l'entreprise pour faire face aux enjeux du marché, à l'évolution du comportement consommateur et à la société post-crise sanitaire. Le changement de business modèle impliquerait le maintien d'une forte dynamique commerciale, autant sur le core business que sur les nouveaux territoires de croissance. Le travail sur la structure de coûts sera poursuivi pour «une meilleure efficacité opérationnelle» tout comme le renfort de la satisfaction client. L'ensemble des projets et activités sera plus que jamais envisagé «dans une démarche durable et responsable» pour atteindre les objectifs ambitieux en matière de RSE.

FOCom alerte l'entreprise sur les conséquences de l'accélération des transformations, menées tous azimuts. Le décommissionnement du cuivre d'ici 2030 et ses impacts financiers et humains considérables obligent à une totale transparence de la part d'Orange, tout au long du processus. Le virage culturel autour de l'IA et de la Data et ses conséquences sur les activités sont insuffisamment instruits. Des moyens financiers significatifs doivent être alloués aux différents projets

notamment en matière de développement des compétences pour répondre aux exigences des métiers de demain, de perspectives professionnelles mais également au travers de véritables dispositifs de reconnaissance. Nous exigeons l'élaboration de plans de prévention solides, en amont, pour prévenir les risques inhérents à ces transformations. Enfin, nous rappelons que les résultats commerciaux d'Orange France sont d'abord à mettre au crédit de ses personnels qui portent ses ambitions et nous revendiquons à ce titre une politique de rétribution ambitieuse, à la hauteur de leur investissement.

Présentation du rapport d'expertise sur la rétribution au sein de l'UES Orange

Le cabinet SEXTANT souligne que les taux de promotion sont inférieurs aux moyennes annuelles pour les salariés en temps partiel (2 à 3 points en moins). Ce constat est également partagé par FOCom et nous avons interpellé à de multiples reprises la Direction sur ce point, y compris lors de la négociation Egalité professionnelle. Concernant le système de reconnaissance des compétences et des qualifications, nous rappelons que les référentiels métiers et compétences ont été créés par l'entreprise, en parallèle de la mise en œuvre de l'accord ARCQ.

Les OS ont été peu entendues lors de leur construction ce qui est une des causes majeures de tous les désordres opérationnels qui ont eu lieu pendant 4 ans. Sur la rémunération, le taux de croissance du salaire de base est moins important pour les fonctionnaires entre 2018 et 2021. 2022 est l'année qui doit mettre en œuvre des augmentations salariales non discriminatoires, équitables et sans tenir compte des annonces électoralistes concernant le dégel éventuel du point d'indice.

Pour conclure, FOCom apprécie l'utilisation par le cabinet SEXTANT du chiffre d'affaires pour évaluer les tendances de partage de la valeur ajoutée créée, ce qui n'est évidemment pas à l'avantage de l'entreprise.



J'adhère à FOCom en ligne

