



Aliette : « le dialogue social ne fonctionne pas »

Aliette Mousnier Lompré Directrice d'Orange Business est venue au CSE de janvier. Rien de plus normal à première vue, et pourtant ce passage était étonnant à plus d'un titre.



L'ordre du jour du CSE de janvier annonçait simplement un « échange avec Aliette Mousnier-Lompré », sans aucun document préparatoire, ce qui était du jamais vu. Habituellement, tout sujet est accompagné d'un document. Que pouvait réserver sa venue au CSE ?

Des satisfactions...

Aliette Mousnier-Lompré a souligné que les réorganisations mises en œuvre depuis son arrivée ont permis à Orange Business de s'adapter au contexte complexe actuel.

Selon elle, la transformation digitale avance avec NewCo, permettant de simplifier nos solutions et de réduire les douleurs toujours existantes. Evolution Platform est un succès, notamment à l'international.

Les relations et la place d'Orange Business au sein d'Orange se sont améliorées, avec des interactions plus efficaces avec OCD. « Orange Business a amélioré sa place sur la carte géopolitique d'Orange » grâce à des relations de confiance au sein du Comex du groupe.

... et des échecs

Malgré ces satisfactions, Aliette Mousnier-Lompré a reconnu des échecs. Le programme 807 d'amélioration des déploiements de fibre en France a permis des avancées, mais sans améliorer suffisamment les processus de delivery ni simplifier le quotidien des salariés.

Elle a reconnu une dégradation du dialogue social, résultant de facteurs internes et externes à l'entreprise. Pour elle, les responsabilités sont partagées entre les élus et la Direction. Le dialogue social autour du PSE-PDV a été particulièrement complexe et a laissé des traces.

Avenir et mises en garde

Aliette Mousnier-Lompré a aussi posé des repères pour l'avenir.

Elle souhaite qu'Orange Business se focalise sur la croissance et le business avec deux moteurs forts pour 2026 : la connectivité sécurisée et la défense de notre base de clients mobiles. Sur une vue à plus long terme, les leviers de croissance seront sur le thème de la confiance : avec la cybersécurité, le Cloud de confiance ou l'IA de confiance.

Elle a réaffirmé l'importance de l'offshoring pour maintenir la compétitivité d'Orange Business tout en cherchant un équilibre entre les activités offshore et celles en Europe et en France..

Elle a confirmé sa volonté d'améliorer le dialogue social tout en soulignant la nécessité d'être agile en cherchant un équilibre entre le temps des instances et le temps des transformations.

Point- de vue de la CFDT

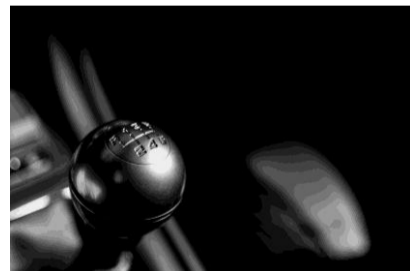
Les élus CFDT ont rappelé que :

- Les salariés ont toujours su s'adapter car ils connaissent les contraintes de leur métier.
- La temporalité du dialogue social est cadré par la loi et nécessite du temps pour analyser les dossiers présentés.
- Le dialogue social ne pourra s'améliorer que si la direction fournit les informations complètes et transparentes. Ce n'est pas le cas jusqu'à maintenant, comme le montre le manque de partage d'information sur : l'avenir des salariés SCE, les informations RSE, et l'absence totale de présentation des déploiements de l'IA dans nos métiers.

Pour que le dialogue social ait lieu, il faut quitter un management distant, vertical et uniquement descendant. **La CFDT espère un retour à un dialogue au plus proche du terrain intégrant ce que disent les salariés de leur travail.** Les élus CFDT prennent cependant cette demande d'amélioration du dialogue social comme une main tendue par la direction et espèrent voir des changements avec la mise en œuvre de la nouvelle stratégie "Trust the future".

La prévention des risques au point mort à SCE

Malgré les alertes répétées depuis plusieurs années, malgré des résultats inquiétants aux enquêtes sur la santé des salariés, malgré des rapports négatifs des médecins du travail, année après année la direction privilégie la communication à l'action.



Le **PAPRIACT** (Plan d'Action pour la Prévention des Risques Professionnels et l'Amélioration des Conditions de Travail) est un document obligatoire présenté chaque année au CSE. Il doit traduire concrètement comment l'entreprise protège la santé des salariés et améliore leurs conditions de travail.

La Direction présente ce PAPRIACT 2026 comme le fruit d'avancées significatives : une **gouvernance de la prévention structurée depuis 2024**, une **déclinaison de la politique Santé, Sécurité et Qualité de Vie au Travail (SSQVCT) d'Orange spécifique à SCE signée en 2025**. C'est une première depuis plusieurs années, constituant selon elle "une impulsion forte, lisible et mobilisatrice pour inscrire la démarche dans une dynamique de progrès durable".

Elle met également en avant **trois axes structurants** : l'acculturation des managers et des salariés (webinaires santé mentale), l'outillage des managers (conduite du changement, coaching...), et l'accompagnement des salariés (webinaires, coaching).

Et pourtant, des bilans alarmants

Les élus CFDT ont pourtant fait état de nombreux éléments qui contredisent cette belle communication :

- **-8,4% d'effectifs en 2024, soit -23% sur 5 ans**, dans un contexte de Plan de Départ Volontaire (PDV) et de départ massif en TPS, avec pour la très grande majorité des départs sans remplacement. Cette réduction continue des effectifs, couplée aux réorganisations successives, impacte directement la charge de travail et les conditions de travail des salariés restants.
- **Enquête Conditions de travail et stress 2024** : avec des résultats dégradés à SCE, notamment sur la perception des conditions de travail et de la conduite du changement.

- **Moyens de prévention en forte diminution** : un poste de responsable de la prévention vacant depuis un an, passage de 3 à 1 médecin du travail en charge des salariés de SCE en région parisienne, diminution du nombre d'infirmiers et d'assistants sociaux dédiés à SCE.
- **20% des salariés** déclarent une charge de travail élevée ou trop élevée.
- **4 suicides en 3 ans** au sein de SCE (dont 1 reconnu en accident du travail en 2024).

Pourquoi la prévention à SCE ne fonctionne pas ?

- **Des indicateurs inadaptés qui mesurent l'activité**, pas les résultats

Le premier problème majeur du PAPRI Pact 2026 réside dans la nature même des indicateurs proposés par la Direction.

Plutôt que de mesurer l'efficacité réelle des actions sur la santé des salariés, ces indicateurs se concentrent sur les moyens déployés : combien de communications ont été envoyées, quel est le taux d'ouverture des mails, combien de managers ont suivi une formation...

Cette approche confond activité et résultat. Savoir que des formations ont été suivies ne nous dit rien sur l'amélioration concrète des conditions de travail.

- **Une absence de prévention primaire** : on traite les symptômes, pas les causes

Le deuxième constat alarmant concerne l'absence quasi-totale de prévention primaire dans le PAPRI Pact.

La prévention primaire, c'est agir sur les causes des problèmes – l'organisation du travail, la charge, les effectifs, les transformations – plutôt que sur leurs conséquences – le stress, le burn-out, la souffrance.

Sur les 50 actions du PAPRI Pact, la quasi-totalité relève de la communication, de la sensibilisation ou de l'accompagnement individuel. On forme les managers à détecter la surcharge, mais **on ne réduit pas la charge elle-même**. On propose des webinaires sur la santé mentale, mais **on ne questionne pas les réorganisations successives** qui dégradent les conditions de travail.

- **Des sujets critiques invisibilisés : charge de travail, télétravail, suicide...**

Le troisième problème majeur du PAPRI Pact réside dans l'invisibilisation de sujets pourtant critiques pour la santé des salariés.

Concernant la charge de travail, 1 salarié sur 5 déclare une charge élevée ou trop élevée, mais aucun indicateur objectif par métier ne permet de mesurer cette réalité. Impossible de savoir quelles équipes sont en surcharge, combien d'alertes ont été remontées, quels sont les délais de traitement.

Les études des cabinets Stimulus et Plein Sens, financées par l'entreprise pour analyser la charge de travail, n'ont jamais été présentées aux élus.

Le télétravail constitue un autre angle mort : les médecins du travail alertent dans leur rapport 2024 sur le fait que le télétravail peut être utilisé comme "échappatoire" lors de situations de mal-être, et un salarié est décédé en situation de télétravail. Pourtant, aucune action de prévention des risques liés au télétravail n'apparaît dans le PAPRI Pact.

Sur le suicide, 4 collègues en 3 ans dont 1 reconnu en accident du travail, mais les préconisations des cabinets d'experts (politique de prévention du burn-out et du suicide) n'ont pas été retenues.

Ces constats ne sont pas une surprise, car les élus **CFDT** vous les exposent depuis de nombreuses années. Résultat, **les élus du CSE ont émis un avis défavorable unanime**, accompagné d'une résolution dénonçant les insuffisances du plan de prévention 2026.

Les revendications de vos élus CFDT

Face à ces constats, la **CFDT** ne lâche rien et porte des exigences claires et concrètes :

- Mise en place d'**indicateurs chiffrés mesurant l'efficacité réelle des actions** du PAPRI Pact sur la santé des salariés, et pas seulement le nombre de communications envoyées ou de formations suivies.
- Une information-consultation permettant d'évaluer **l'efficacité des dispositifs de régulation de la charge de travail**, avec des indicateurs objectifs par métier et par direction et un suivi du nombre d'alertes charge de travail et de leur délai de traitement.
- Mise en place d'outils permettant **une véritable prévention primaire**, tels que des retours d'expériences systématiques sur les transformations, une prise en compte des contraintes métiers dans les déménagements, des espaces de discussion pour permettre aux équipes d'échanger sur leurs difficultés réelles et de proposer collectivement des solutions d'amélioration...
- La mise en place d'une **politique de prévention du burn-out et du suicide** et d'action de prévention des risques liés au télétravail.

Le pôle prévention (dont 1 poste reste vacant depuis un an) fait ce qu'il peut avec les moyens dont il dispose. Le problème, c'est le manque de volonté et de moyens donnés par la direction. L'article L.4121-1 du Code du travail est clair : l'employeur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Pour les élus CFDT, le PAPRI Pact devrait être à la hauteur de ces enjeux. Ce n'est pas le cas aujourd'hui !

ASC 2026 : L'art de garder pour demain ce qu'on pourrait donner aujourd'hui

Les élus CFDT dénoncent un système de répartition inéquitable et des réserves financières qui s'accumulent au lieu de bénéficier aux salariés de SCE.

Les Activités Sociales et Culturelles (ASC) sont des prestations et services financés par l'employeur pour améliorer votre qualité de vie. Ces activités comprennent des subventions pour des activités culturelles et sportives, des aides à la garde d'enfants, des chèques cadeaux et d'autres services. Dans notre établissement SCE, les subventions ASC incluent également une participation à l'achat de titres-restaurant, notre périmètre n'étant pas intégré à la restauration mutualisée d'Orange.



Évolution pour 2026

Le budget des ASC pour 2026 a été présenté et voté lors du CSE des 27 et 28 janvier. Voici les principaux points à retenir :

- **Baisse des effectifs** : Une diminution de 6% est prévue, ramenant le nombre de salariés à environ 5 100, conséquence directe du PDV et des TPS. Cette réduction se traduit mécaniquement par la baisse du budget global des ASC.
- **Budget global** : Les dotations de l'employeur sont estimées à 6 millions d'euros pour les ASC et 5,4 millions d'euros pour la restauration.
- **Évolution des règles** : La principale nouveauté concerne la suppression du Secours Étudiant (600€) instauré pendant la période Covid. Il est remplacé par une nouvelle formule qui augmente le compte personnel selon l'âge des enfants :
 - Enfants jusqu'à 16 ans : 170€ (inchangé)
 - Enfants de 17 à 21 ans scolarisés : 200€ (nouveau)
 - Étudiants post bac de 17 à 25 ans : 600€ (nouveau et sous conditions)

Analyse de la CFDT

Si nous reconnaissons que le maintien d'une aide aux étudiants est positif pour les familles (cette subvention avait d'ailleurs été initiée par la **CFDT**), deux problèmes majeurs persistent :

- **Des réserves financières excessives** : Le CSE dispose en réserve de plus d'un an de dotation de l'employeur. Cet argent devrait revenir aux salariés plutôt que de dormir sur un compte.
- **Une distribution inéquitable** : La répartition selon la classification CCNT crée des inégalités flagrantes. Au sein d'une même classification, les salaires peuvent varier du simple au double. Une ventilation par tranches salariales serait beaucoup plus juste.

Notre position

Les élus **CFDT** ont voté **CONTRE** ce budget injuste. Les ressources du CSE sont abondantes, il est temps que cette richesse profite réellement à tous les salariés, plutôt que de rester bloquée dans des réserves inutilisées.

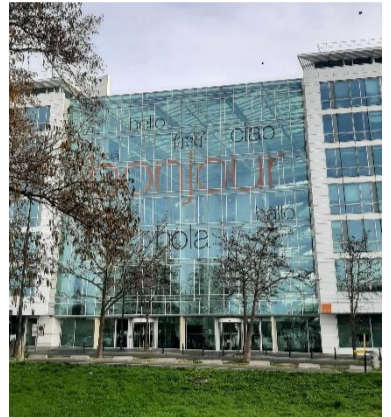
La **CFDT** demande :

Une augmentation immédiate du plafond du compte personnel pour 2026 de 1 200€, sans attendre les années d'élection pour redistribuer les montants qui doivent revenir aux salariés.

Nous restons mobilisés pour défendre une redistribution plus équitable des ASC et améliorer vos conditions de vie et de travail.

Stadium : une expertise montre vos craintes

Un sondage indépendant révèle vos craintes et le manque d'adaptation du projet immobilier de Stadium aux réalités de vos métiers.



Le projet Stadium vise à regrouper environ 3 000 salariés d'Orange Business sur un site unique à Saint-Denis, en fermant les sites de Bagnole (Eastview) et de Cœur Défense, ainsi qu'en accueillant des salariés du Village de l'Arche

Une expertise indépendante a été menée par le cabinet Technologia et un questionnaire a été diffusé entre le 15 juillet et le 15 septembre 2025 auprès de 2 494 salariés de SCE en Île-de-France. 1 245 d'entre vous ont répondu (soit 50 % de participation). Les résultats ont été présentés au CSE le 28 janvier 2026.

Une direction qui minimise les inquiétudes

Face aux résultats très négatifs du questionnaire, comme l'a souligné l'experte du cabinet, la Direction a tenté de relativiser les craintes en critiquant la méthodologie du questionnaire :

- Le sondage a été réalisé trop tôt, avant l'arrivée des salariés. Selon la Direction, les perceptions évoluent généralement de manière positive après l'installation sur un nouveau site, comme ce fut le cas pour Cœur Défense.
- Le sondage a été réalisé pendant la période estivale (juillet-septembre), période jugée peu propice par la Direction.
- Le sondage comportait selon la Direction, des questions induisant des "interprétations biaisées" et un "préambule laissant entendre que le projet ne présenterait pas d'intérêt".

Une expertise imparfaite, mais des signaux qu'on ne peut ignorer

La **CFDT** n'était pas favorable à cette expertise :

D'abord, un tel sondage aurait beaucoup gagné à être réalisé soit au tout début du projet pour collecter vos craintes et donner le temps à la Direction d'y répondre, soit après le déménagement de tous les salariés pour pouvoir remédier aux difficultés concrètes.

De plus, ce sondage a été proposé aux élus sans concertation lors du CSE de mai 2025. Les élus **CFDT** auraient souhaité un cahier des charges plus complet, intégrant davantage d'éléments d'analyse au-delà du seul questionnaire, ce qui n'a pas été possible.

Enfin, les élus **CFDT** n'ont pu avoir aucun suivi avec l'expert entre le vote du sondage et la restitution des résultats au CSE de janvier 2026, ce qui a limité la possibilité d'approfondir les analyses.

Mais la **CFDT dénonce l'hypocrisie de la Direction** qui critique le questionnaire sur Stadium pour ses prétendus biais, quand elle-même organise des enquêtes bien plus problématiques.

Le vrai biais, c'est celui-là : quand votre prime dépend de votre réponse à l'enquête Voice-Up (2,5 % de la PVM liés au taux de participation, + 2,5 % liés aux taux d'engagement mesuré), peut-on encore parler de sincérité ? Le questionnaire sur Stadium était anonyme, libre et sans conséquence sur la rémunération.

Des résultats trop graves pour être ignorés

Malgré ses imperfections, ce questionnaire révèle des chiffres alarmants que la Direction ne peut ignorer :

- 34 % n'adhèrent pas du tout au projet
- 50 % n'ont pas confiance dans la Direction Générale d'Orange Business
- 52 % ne se sont pas sentis consultés
- 47 % anticipent un impact négatif sur leurs conditions de travail
- 55 % se sentent fatigués chroniquement
- 53 % se sentent stressés chroniquement

La CFDT pose la question de fond : ces chiffres reflètent-ils une simple "peur du changement" ou révèlent-ils de véritables problèmes structurels ?

Des aménagements inadaptés aux métiers

Quand les salariés indiquent que :

- 60 % d'entre eux utilisent quotidiennement téléphone/visio,
- 70 % passent des conférences téléphoniques à leur poste (faute de salles),
- 82 % identifient les conférences téléphoniques environnantes comme principale gêne sonore,

la réponse de la Direction est "On va mettre des bulles."

Pour les élus **CFDT**, cette réponse n'est pas acceptable. Dans les métiers où l'usage du téléphone et de la visio est intensif, le recours systématique aux bulles n'est pas compatible avec l'activité quotidienne.

Pourtant, les normes d'aménagement des bureaux (NF X 35-102) prévoient d'augmenter les distances entre les bureaux dans un tel environnement sonore. Cette recommandation forte n'est pas mise en œuvre à Stadium.

Le flex-office rejeté, même par ceux qui le vivent

Le sondage interrogeait l'ensemble des salariés SCE en Île-de-France, dont un certain nombre sont déjà en flex-office. **Dans le sondage, il apparaît que 44 % des salariés déjà en flex-office y sont défavorables.** Ce chiffre est essentiel : l'expérience du flex-office ne conduit pas à son acceptation. Au contraire, près de la moitié de ceux qui le vivent au quotidien le rejettent, ce qui montre bien que le flex-office n'est pas adapté à tous les métiers.

La CFDT restera vigilante

Après la fin des travaux et l'arrivée de l'ensemble des salariés prévus, la Direction s'est engagée à réaliser un retour d'expérience. Nous veillerons à ce qu'il soit complet et suivi d'actions concrètes. **La CFDT continuera de porter vos préoccupations** et de défendre :

- Des conditions de travail dignes

- Des aménagements adaptés aux métiers
- Un vrai dialogue avant les décisions
- Le droit de corriger ce qui ne fonctionne pas

Nous ne laisserons pas la Direction minimiser vos inquiétudes légitimes.

Un avis à donner sur cet article ? [Contactez-nous.](#)

La CFDT, 1er syndicat des cadres et 1er syndicat en France
#PartoutPourTous

Envie de faire bouger les choses ?

**C'est le moment de rejoindre la CFDT !
Ensemble, nous sommes plus forts.
[Contactez-nous.](#)**

**Les élus CFDT sont mobilisés pour vous défendre vos droits.
Pour toute question, une réponse vous attend via CFDT.sce@orange.com**

Les illustrations de Wingz, Chereau, Pixabay, Adobe Stock et Canva ont été acquises par la CFDT. Les autres sont libres de droits.

Fédération Conseil Communication Culture CFDT (F3C CFDT) 47/49 Av. Simon Bolivar, 75019 Paris