

OrangeTM, une entreprise au multiples facettes



INFO
Département Informatique
IUT Belfort-Montbéliard



IUT
Belfort-
Montbéliard

SOMMAIRE

Introduction(Alexis).....	1
1 L'entreprise (Romain).....	2
2 Les différents marchés(Stévann).....	3
2.1 À la proximité des clients.....	3
2.2 Les biens et services.....	3
3 Les finances d'Orange.....	5
3.1 Chiffre d'affaires, résultats et action(Thomas).....	5
3.1.1 Santé économique actuelle.....	5
3.1.2 Historique financier d'Orange.....	6
3.1.3 Analyse de l'action en bourse d'Orange.....	7
3.2 Part de marché sur le secteur des télécoms(Thomas).....	8
3.2.1 Situation actuelle d'Orange.....	8
3.2.2 Évolution d'orange sur ce marché.....	8
3.3 Perspective économique(Alexis).....	8
3.3.1 En Europe.....	8
3.3.2 En Afrique.....	9
3.3.3 Cybersécurité et cloud	9
4 Le fonctionnement d'Orange(Clément).....	10
4.1 Organisation de l'Entreprise.....	10
4.1.1 Quels sont les différents services internes ? Les différentes zones de travail ?.....	10
4.1.2 Peut-on se former, apprendre un métier dans cette entreprise ?.....	10
4.1.3 Où travaille-t-on ?.....	11
4.2 Organisation des salariés.....	11
4.3 Organisation du comité exécutif.....	11
Table des illustrations.....	12
Sitographie.....	13

Introduction

Nous avons choisi Orange, car cette entreprise possède un grand intérêt dans la sphère du numérique, en effet que serait le monde du numérique si les opérateurs n'existaient pas. Orange est aujourd'hui le leader des télécoms et ce n'est pas pour rien. Après l'ouverture de la concurrence en France, France télécom a décidé de racheter une marque Britannique : Orange. France télécoms ayant en charge l'entretien du réseau téléphonique, elle est de ce fait devenue leader en France.

Orange est une entreprise tournée vers l'avenir et les nouvelles techniques de communication, elle est aujourd'hui leader dans le déploiement de la fibre optique FTTH (Fibre To the home), la technique permettant au mieux de tirer profit des avantages de la fibre. C'est un investissement fort sur l'avenir, en matière de télécommunications mobile Orange est aussi leader. Elle aura en charge la gestion des flux numériques pour les JO de Paris en 2022 et il y a une bonne raison, Orange est l'opérateur disposant du plus grand nombre d'antennes 5G, selon l'ARCEP elle en possède déjà 4008.

Pour finir Orange est une entreprise innovante qui investit dans le cloud et le big data, afin de répondre au mieux et avec les dernières technologies aux besoins de ses clients, que cela soit des entreprises ou bien des particuliers.



1 L'entreprise

Orange est un opérateur multi-services spécialisé dans la téléphonie, la fourniture d'accès Internet, mais elle n'a pas toujours été l'entreprise telle que nous la connaissons :

En **1990**, « les entreprises Pactel corporation, British Aerospace, Milicom et Matra créent le consortium nommé Communications Microtel » pour faire concurrence à Vodafone, un groupe de télécommunication britannique.

En **1991**, Hutchison Whampoa devient actionnaire majoritaire à hauteur de 65 % des parts de la marque. En 1994 Microtel devient Orange plc et s'installe sur le marché Britanique.

Fin **1999**, Mannesman rachète Orange pour 33 milliards de dollars.

Ce n'est **finalement** qu'en **août 2000** qu'Orange devient française par le rachat de France Télécom pour un coût estimé à 40 milliards d'euros et que son siège social est relocalisé en France, à Issy-les-Moulineaux.

Orange est en effet le premier fournisseur d'accès à Internet en Europe et le 8ème à l'échelle mondiale. Elle se place sur le marché en tant que société anonyme avec conseil d'administration¹.

1 Une société anonyme est une société dont le capital est divisé en actions et qui est constituée entre des associés qui ne supportent les pertes qu'à concurrence de leurs apports.
Elle est constituée entre deux associés ou plus.

2 Les différents marchés

2.1 À la proximité des clients

Le groupe orange, est une entreprise multinationale, elle est principalement implantée en Europe , en Afrique et aux Antilles.

L'entreprise possédait environ 136 000 employés dont environ 51 000 en France, pour subvenir aux besoins de ses 266 millions de clients dans le monde à la fin de 2019. Parmi les 266 millions de clients, 201 millions sont des clients de téléphonie mobile et 18,2 millions sont des clients de haut débit fixe. Les 46,8 millions de clients restants sont des clients avec un débit fixe normal ou d'Orange Bank.

Au niveau Européen, le groupe augmente chaque année son effectif de client de 11,5 millions dans 8 pays (Belgique, Espagne, France, Luxembourg, Moldavie, Pologne, Roumanie, Slovaquie)

De plus, Orange possède une filière bancaire (Orange Bank), avec 1,9 millions de clients en Europe et ce nombre augmente de 40 000 chaque année. Groupama et Orange ont coopéré afin de créer une banque, Groupama banque qui deviendra Orange bank le 2 novembre 2017. En 2022, Orange Bank à été élue meilleure application bancaire française.

2.2 Les biens et services

Orange est une entreprise qui produit et vend des équipements et des services de télécommunication pour les particuliers, les professionnels et les entreprises : téléphonie fixe, téléphonie mobile, différents services sur internet, télévision ou encore service de téléconférence.

Afin d'assurer le raccordement de leurs réseaux de communications, Orange a la responsabilité de l'entretien des réseaux filaires en cuivre. Orange exploite ou construit des réseaux filaires optiques afin de remplacer ceux en cuivre jusqu'au domicile chez leurs clients.



Figure 1: implantation entreprise orange dans le monde

source : [implantation](#)

Elle décide aussi d'élargir ses activités avec la vente de contenu comme la musique ou le cinéma.

Pour répondre à ces besoins, le groupe a besoin de fournisseurs. L'entreprise en possède une multitude avec les fournisseurs de téléphone comme Apple, Samsung ou encore Huawei.

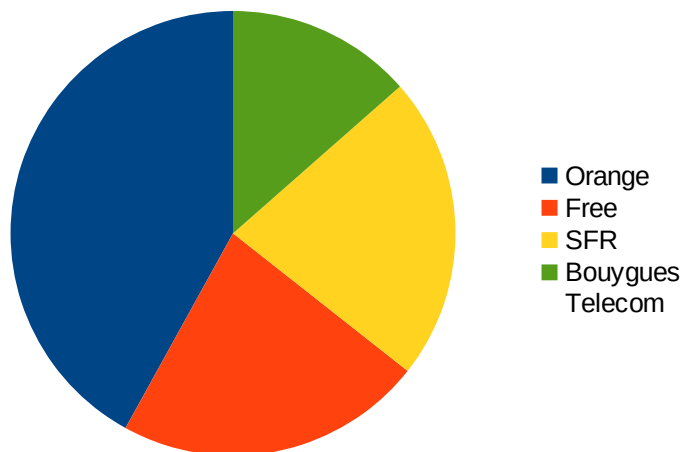


Figure 2: Pourcentage des abonnés des opérateurs français

source: [Graphique](#)

choisi des français est Bouygues Telecom avec seulement 13,4 % d'abonnés soit 3,9 millions d'abonnés.

Ce graphique nous montre qu'Orange est le principal opérateur des français avec 41,6 % d'abonnés, représentant 12,35 millions de personnes, suivie de Free et SFR avec 22,2 % et 21,9 % correspondant à 6,46 et 6,36 millions de personnes. Pour terminer, l'opérateur le moins

3 Les finances d'Orange

3.1 Chiffre d'affaires, résultats et action

3.1.1 Santé économique actuelle

Orange est une entreprise privée cotée en bourse, elle a donc l'obligation de publier trimestriellement ses résultats. Cela permet aux investisseurs ou aux personnes voulant investir, de connaître sa santé économique.

Le dernier rapport économique d'Orange est paru le 28 juillet 2022, dans celui-ci on retrouve toutes les informations sur le premier semestre de 2022 (1H22 : First Half 2022) et le second trimestre 2022 (2Q22 : second quarter 2022). Ces chiffres permettent de se faire une représentation de ce que représente l'entreprise Orange.

Durant ce premier semestre, Orange produit un chiffre d'affaires de 21 297 millions d'euros duquel elle tire un résultat net comptable² de 1 218 millions d'euros, elle possède également une dette nette de 24 377 millions d'euros. Sur le plan Humain elle possède 130 461 salariés (dont 36 % de femmes) équivalant temps plein dont 46 583 en France.

En connaissant ces métriques nous pouvons en déduire qu'aujourd'hui, Orange est une grande, voir même une des plus grandes entreprises de France, et elle est classée 16ème³ en matière de chiffre d'affaires.

² Le résultat net comptable ou résultat net, correspond à la somme d'argent qu'une entreprise a réellement gagné. Il se compose des résultats d'exploitation, financier et exceptionnel, auxquels il faut retirer les impôts. Le résultat net sert de base de calcul à de nombreux ratios comme le bénéfice net par action. [Source](#)

³ [Pappers, classement entreprise](#)

3.1.2 Historique financier d'Orange

Orange connaît depuis quelques années une croissance modérée mais continue de son chiffre d'affaires annuel. De plus durant l'année 2020, le chiffre d'affaires d'Orange ne s'est pas effondré malgré la crise COVID, et ce, grâce à l'utilisation de systèmes informatiques d'une grande partie de la population durant les périodes de confinement.

Année	Chiffre d'affaires (en million €)	Variation annuel en %
2017	41 096	
2018	41 381	+ 0,70 %
2019	42 238	+ 2,07 %
2020	42 270	+ 0,07 %
2021	42 522	+ 0,60 %

Sa faible croissance a plusieurs facteurs, tout d'abord Orange est le leader dans le secteur des télécoms en France, elle possède la plus grande part de marché de ce secteur, où elle réalise la majorité de son chiffre d'affaires, et ce secteur économique, qui n'a plus beaucoup de nouveaux clients est sur le point de saturation, en effet aujourd'hui 94 % de la population Française possède un téléphone portable et 84 % de cette même population possède un smartphone. De plus, c'est également 84 % de la population qui possède un téléphone fixe mais ce chiffre décroît d'année en année. Cela limite donc la croissance d'Orange en France et augmente la concurrence de ce secteur entre les différentes entreprises.

Cependant le marché des télécoms possède un avantage pour les opérateurs qui est une certaine garantie de revenus du fait du caractère cyclique des abonnements fixes et mobiles..

Mais le chiffre d'affaires n'étant pas équivalent au résultat, on constate depuis plusieurs années une hausse importante de celui-ci malgré une année 2021 étant marquée par l'entrée au capital dans différentes entreprises et une hausse du coût du personnel.

Année	Résultat net (en million €)	Variation
2017	2 143	
2018	2 158	0,7 %
2019	3 226	49,49 %
2020	5 055	56,7 %
2021	778	-84,61 %

3.1.3 Analyse de l'action en bourse d'Orange



Figure 3: Evolution de l'action d'Orange 1998-2022

Orange possède une capitalisation de 24 900 milliards d'euros et un cours de 9,30€ par action (13/10/2022). Son cours a connu dans les années 2000 une vertigineuse ascension boursière durant la bulle internet pour ensuite connaître une forte chute. Celui-ci s'est rétabli durant l'année 2002 et est resté plutôt stable jusqu'en 2010, dès lors, l'action a connue une chute due à l'entrée dans les marchés des télécoms de Free et l'apparition de son offre Low Cost pour ensuite rebondir fin 2014. Depuis, le cours à de nouveau connu une chute durant la crise COVID en 2020.

3.2 Part de marché sur le secteur des télécoms

3.2.1 Situation actuelle d'Orange

Orange est leader de la télécommunication en France où elle possède 40 % de parts de marché, elle fait partie avec Telefonica, Deutsche Telekom, Vodafone et Orange, des grandes entreprises européennes de la télécommunication. Ces entreprises ont un chiffre d'affaires d'environ 50 milliards d'euros annuels. Si orange est aujourd'hui leader, cela est en partie dû à son historique. France télécoms, la société qui possédait les réseaux téléphoniques en France a été léguée à Orange et beaucoup de clients ont pris la décision de ne pas changer d'opérateur malgré l'apparition de nouveaux acteurs.

3.2.2 Évolution d'orange sur ce marché

Orange a toujours conservé sa position de leader sur le marché français, néanmoins la concurrence se fait très rude, après le scandale de l'entente entre les trois opérateurs Orange, SFR et Bouygues en 2011 qui avait pour objectif de limiter la concurrence afin de leur garantir un niveau de revenu et de client. Elle perdit une partie de ses clients qui en ont profité pour rejoindre un nouvel opérateur qui venait de faire son introduction, Free, et de son forfait mobile à deux euros, introduisant un nouveau marché plus Low Cost.

Cela a entraîné la constitution de nouvelles filiales Low Cost par exemple la création de RED by SFR pour SFR et Sosh pour Orange. L'entreprise a connu une décroissance de ses parts de marché, passant de 46 % en 2011 à 41,6 % aujourd'hui.

3.3 Perspective économique

3.3.1 En Europe

Orange, durant ce premier semestre, a la charge de 26 000 nouveaux clients en France, mais le groupe a des vues ailleurs, tout d'abord Orange vit une expansion européenne, où elle réalise un CA de 10 579 millions d'euros (2021), Son ex-PDG Stéphane Richard avait déclaré au Forum économique mondial en 2015 :

«Il y a quatre opérateurs aux États-Unis pour un marché plus ou moins de la même taille que l'Europe. Il y en a trois en Chine pour plus d'un milliard d'habitants, trois au Japon. Donc pourquoi pas, mais cela prendra beaucoup de temps car il nous faut un marché unique en Europe, ce qui n'existe pas aujourd'hui. Nous avons 28 marchés, 28 régulateurs, 28 autorités de concurrence, donc l'Europe des télécoms n'existe pas. Or il semble qu'il y ait une volonté politique d'aller vers un marché plus intégré. Donc peut-être que dans dix ou quinze

ans, nous verrons, il n'y aura plus, peut-être pas deux mais trois ou quatre gros acteurs européens»

7 ans plus tard, nous sommes encore loin aujourd'hui d'un marché européen des télécoms à quatre acteurs. Néanmoins ceux-ci ont augmenté leurs investissements dans les différents pays de l'Union Européenne, Orange a effectué d'importants investissements importants en Espagne, Pologne et Roumanie.

3.3.2 En Afrique

Le groupe développe aussi des activités majoritairement téléphoniques et bancaires avec Orange Bank en Afrique et au Moyen-Orient où elle a connu en 2021 une croissance annuelle du CA de 15 %, elle compte aujourd'hui 70 millions de clients et est implantée dans 17 pays et y réalise un chiffre d'affaires annuel de 6 381 millions d'euros (2021).

3.3.3 Cybersécurité et cloud

Afin de diversifier ses sources de revenus, Orange a développé des branches dans le cloud qui ont connu une croissance de 13 % dans le secteur de la cybersécurité en 2021 et une croissance de 15 % dans le secteur du cloud. L'objectif d'Orange est que ses différentes filières prennent une place importante dans son chiffre d'affaires

4 Le fonctionnement d'Orange

4.1 Organisation de l'Entreprise

4.1.1 Quels sont les différents services internes ? Les différentes zones de travail ?

Orange propose une multitude de services, de la téléphonie mobile à l'accès à Internet en passant par Orange Bank. Pour proposer ces services, Orange a besoin d'être bien organisée en interne. Pour cela, elle est divisée en plusieurs services : « Le dispositif de contrôle interne d'Orange s'appuie sur un certain nombre d'unités : les comités de gouvernance de la direction générale, les fonctions support en charge des domaines d'environnement de contrôle, et les fonctions opérationnelles ». Ce contrôle interne « élabore une méthodologie, les outils nécessaires à son application et un programme de travail annuel. Il pilote le déploiement du dispositif et s'assure de son efficacité auprès de l'ensemble des managers. »

4.1.2 Peut-on se former, apprendre un métier dans cette entreprise ?

Nous ne pouvons pas nous former à l'intérieur même de l'entreprise Orange mais cette dernière a récemment ouvert un CFA d'entreprise, dans le but de « préparer des étudiants ou des personnes en reconversion en prenant compte des besoins spécifiques de l'entreprise. » Le Centre de Formation d'Apprentis Orange permet d'avoir à la fois accès à l'école mais aussi à l'entreprise et recrute du bac professionnel au bac+5 pour une formation d'une durée de 12 à 24 mois. Les métiers concernés par cette formation sont les métiers d'ingénieur(e) en cybersécurité, accessible à bac+5 ; celui de data analyst, accessible à bac+4 ; celui de technicien(ne) service client, accessible à bac+2 et celui de technicien(ne) d'intervention, accessible directement après le bac.



Figure 4: Illustration promotionnelle du CFA d'Orange

4.1.3 Où travaille-t-on ?

Orange est une entreprise française dont le siège social se trouve à Issy-les-Moulineaux mais elle est aussi présente dans 7 autres pays européens : Belgique, Espagne, Luxembourg, Moldavie, Pologne, Roumanie, Slovaquie, ainsi que dans 18 pays d'Afrique et du Moyen-Orient. Orange dispose donc d'infrastructures et d'employés à plusieurs endroits du globe. Ces employés peuvent avoir des métiers très variés et être amenés à travailler dans des bureaux en tant qu'ingénieur, analyste ou encore chef de projet, dans des boutiques en tant que conseiller commercial ou responsable de boutique ou encore à l'extérieur en tant que technicien d'intervention.

4.2 Organisation des salariés

Les employés d'Orange peuvent exercer une multitude de métiers et donc avoir des conditions de travail très différentes. Certains employés sont amenés à travailler en équipe voir à les gérer, c'est le cas des chefs de projets qui sont responsable d'une équipe et du travail de celle-ci. Cependant, pour certains corps de métier, il est possible de travailler seul, c'est le cas du personnel présent sur le terrain comme le technicien fibre.

4.3 Organisation du comité exécutif

Le comité exécutif se charge du management du groupe Orange. Il est sous la direction de Christel HEYDEMANN qui assure le poste de directrice générale. Le directeur général délégué du groupe Ramon FERNANDEZ est aussi le directeur Finances, Performance et Développement. La directrice générale est assistée dans ses fonctions par ses adjoints Gervais PELLISSIER, Mari-Noëlle JÉGO-LAVEISSIÈRE et Fabienne DULAC, respectivement directeur des ressources humaines et de la transformation, responsable des activités opérationnelles d'Orange et CEO d'Orange France. Michaël TRABBIA assure la fonction de Chief



Figure 5: Christel HEYDEMANN, directrice générale d'Orange

Technology and Innovation Officer et Hugues FOULON est le Directeur exécutif de la Stratégie et des activités de cyber-sécurité. Elizabeth TCHOUNGUI, la directrice exécutive, RSE, Diversité et solidarité du groupe est aussi la présidente déléguée de la Fondation Orange. La direction d'Orange Business Services est gérée par Aliette MOUSNIER-LOMPRES et celle d'Orange Afrique et Moyen-Orient (OMEA) est gérée par Jérôme HENRIQUE. Enfin, Nicolas GUÉRIN est le secrétaire général et secrétaire du conseil d'administration.

Table des illustrations

Table des illustrations illustration promotionnelle du cfa d'Orange

<https://www.orange.com/fr/newsroom/actualites/2022/se-former-aux-metiers-du-numerique-avec-le-cfa-dorange>

illustration de Christel Heydemann, directrice générale d'Orange

<https://www.zdnet.fr/actualites/quels-chantiers-attendent-christel-heydemann-la-nouvelle-directrice-generale-d-orange-39939907.html>

Sitographie

Site officiel d'orange « activités d'orange dans le monde », Orange [consulté le vendredi 30 septembre 2022]. Disponible à l'adresse: <https://www.orange.com/fr/orange-dans-le-monde>

Journal du net « parts de marché du haut et très haut débit en France », Journal du net, 27/03/20 [consulté le vendredi 30 septembre 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.journaldunet.com/ebusiness/telecoms-fai/1124340-parts-de-marche-du-haut-et-tres-haut-debit-en-france/#confirmation>

Wikipédia « Orange (entreprise) », Wikipédia, 11/10/22 [consulté le vendredi 30 septembre 2022]. Disponible sur le site : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Orange_\(entreprise\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Orange_(entreprise))

Bible des marques « Orange », Bible des marques, 24/06/2021 [consulté le jeudi 29 septembre 2022]. Disponible à l'adresse : <https://www.bible-marques.fr/orange.html>

Wikipédia « Orange bank », Wikipédia, 16/09/22 [consulté le vendredi 30 septembre 2022]. Disponible à l'adresse : https://fr.wikipedia.org/wiki/Orange_Bank

Site officiel Orange, présentation des résultats financier [consulté le jeudi 29 septembre 2022]

https://www.orange.com/sites/orange.com/files/2022-07/S1%202022%20Presentation%20-%20VF%20-%20vDEF_0.pdf

Site officiel Orange, Datatbook 2022 [consulté le jeudi 29 septembre 2022]

<https://www.orange.com/sites/orange.com/files/2022-07/2Q%202022%20-%20Databook%20KPIs%20-%20VD.pdf>

Site pappers , « TOP 1000 - Classement des entreprises françaises par chiffre d'affaires » [consulté le jeudi 6 octobre 2022] <https://www.pappers.fr/classements/entreprises-chiffre-affaires>

La tribune « Télécoms : dans 10 ans, plus que 3 ou 4 gros opérateurs en Europe ? » [consulté le jeudi 6 octobre 2022] <https://www.latribune.fr/technos-medias/20150123tribed6578a2f/telecoms-dans-10-ans-plusque-3-ou-4-gros-operateurs-en-europe.html#:~:text=On%20pense%20bien%20s%C3%BBBr%20%C3%A0,pr%C3%A9sents%20sur%20les%20principaux%20march%C3%A9s>

Site officiel d'Orange, présentation du comité exécutif [consulté le jeudi 23 septembre] <https://www.orange.com/fr/groupe/gouvernance/comite-executif>

Site officiel d'Orange, présentation du contrôle interne [consulté le 29 septembre] <https://www.orange.com/fr/groupe/gouvernance/controle-interne>