

France Télécom-Orange consacre un Livre Blanc à sa relation fournisseurs

Par Emmanuelle SERRANO , 25/03/2013

Le 20 mars dernier, Pierre Louette, dg adjoint de France Télécom-Orange, a présenté aux côtés de Pierre Pelouzet, médiateur des relations inter-entreprises, un Livre Blanc sur la relation fournisseurs du groupe. Une communication qui vient à point pour ce futur labellisé...



De gauche à droite : **Hervé Knecht (AlterEos)**, Christian Queffelec (Astellia),

Pierre Louette (d-g adjoint de France Télécom-Orange) et Pierre Pelouzet (médiateur des relations inter-entreprises).

"Nous avons pris les devants car nous savions que nous serions de plus en plus souvent interpellés par nos parties prenantes et par les pouvoirs publics sur nos relations avec nos fournisseurs", a précisé **Pierre Louette, directeur général adjoint de France Télécom-Orange** en préambule de la présentation à la presse du livre blanc que consacre le groupe à sa relation avec ses fournisseurs. Précisions qu'outre cette responsabilité, Pierre Louette endosse aussi celle de secrétaire général en charge des achats du groupe et du programme d'efficacité Chrysalid. Malmené par des prix du mobile en baisse (- 15% pour le groupe par rapport à 2012) et par une progression du volume mondial des échanges de data (+70% l'an dernier) et une explosion des ventes de tablettes (+100% en 2012), le groupe continue, contre vents et marées, à réinjecter en moyenne 3 milliards d'euros par an dans le développement et la R&D. France Télécom-Orange emploie 170 000 salariés (chiffre au 31 décembre 2012) dont 104 000 en France et réalise un CA annuel de 43 Mds€ dans 34 pays.

Pour ses activités réalisées en France, le Groupe France Télécom-Orange (FTO) compte environ 12 400 fournisseurs actifs (c'est-à-dire ayant reçu au moins une commande sur douze mois glissants), **dont 11 500 fournisseurs français**. Parmi ces derniers, on compte 2 200 petits fournisseurs auprès desquels les dépenses du Groupe sont inférieures à 1 500 euros par an.

Les 9 300 autres se répartissent en :

- **plus de 5 500 toutes petites entreprises** (TPE, artisans et associations), auprès desquelles la dépense annuelle moyenne est inférieure à 15 000 euros,
- **plus de 2 000 PME** (petites et moyennes entreprises), auprès desquelles France Télécom-Orange réalise au total plus de 1 milliard d'euros de dépenses annuelles, représentant une moyenne de plus de 500 000 euros par entreprise,
- **1 800 entreprises de plus grande taille.**

Au total, plus de 11 500 entreprises françaises exercent directement une activité pour le compte de France Télécom-Orange, et ce dans tous les secteurs : immobilier, technologies de l'information, réseaux (fourniture d'équipements et travaux de construction), logistique, communication...Le Groupe travaille très majoritairement avec des sociétés françaises, celles-ci représentant plus de 69 % des achats (hors périmètre couvert par BuyIn). Ainsi, ce sont plus de 26 000 Equivalents Temps Plein, selon les chiffres communiqués par le groupe, qui travaillent à satisfaire les besoins du groupe FTO. Côté délais de paiement, Pierre Louetteavance un délai inférieur à 60 jours, là où encore il n'y a pas si longtemps il était encore de 80 jours.

Sur le volet achats au secteur protégé, le Groupe France Télécom-Orange a sous-traité en 2012 16 millions d'euros de prestations à plus de 400 entreprises du secteur protégé et adapté, en cohérence avec l'accord relatif au handicap signé en 2011 avec ses partenaires sociaux. Le volume d'achats du groupe est de 5 Mds€ (hors périmètre BuyIn) dont 70% est passé auprès d'entreprises hexagonales.

La présentation du livre blanc a été complétée par le témoignage de deux fournisseurs aux profils très différents : l'une, **une entreprise du secteur adapté AlterEos, spécialisée dans la dématérialisation, la gestion documentaire, le vidéo codage/indexation, l'impression numérique et le publipostage** et **une ETI rennoise Astellia**, spécialisée dans les solutions de monitoring pour l'optimisation de la performance des réseaux de téléphonie mobile et l'expérience des abonnés.

La première doit une fière chandelle au groupe qui lui a fait confiance au moment où la filière textile entraînait cette EA vers le dépôt de bilan. "Nous avons dû remplir les mêmes cahiers des charges qu'un prestataire "traditionnel" et nous sommes régulièrement remis en concurrence a déclaré Hervé Knecht, fondateur de la société. Et FTO a tenu à surveiller de façon scrupuleuse la baisse progressive de notre taux de dépendance qui au début était presque totale."...

Astellia, dont nombre de collaborateurs sont des anciens de France Télécom qui travaillaient auparavant dans les Orange Labs, sont entreprise est presque un spin-off de l'opérateur qui a bénéficié de la **relation historique et capitalistique entretenue avec le groupe** : **Innovacom**, entité de capital risque indépendante, a été créée par France Télécom en 1988 et a accompagné financièrement le développement de sociétés innovantes comme Astellia, comme l'a expliqué **Christian Queffelec, son président**.

Pierre Pelouzet, médiateur des relations inter-entreprises, a salué l'initiative du groupe en déclarant en introduction : "Depuis 4 mois, mon discours porte essentiellement sur les mauvaises pratiques et notamment sur les retards de paiement et aujourd'hui, pour une fois, je me réjouis d'avoir l'occasion de parler de bonnes pratiques. La médiation est en soi une nouveauté pour les entreprises. **80 % des cas de médiation trouvent un dénouement satisfaisant pour les parties prenantes** et l'action du médiateur nommé dans les entreprises pour gérer ce dossier particulier est déterminante, a-t-il tenu à souligner. "Mais il faut que les entreprises saisissent la médiation suffisamment tôt avant que le discours ne s'envenime et que le point de non retour ne soit atteint." a rappelé également le médiateur des relations inter-entreprises.



[Consultez le livre blanc.](#)

Mots clés : Orange | France télécom | Relation fournisseurs