



### Sommaire

#### Résolution CFE CGC

Consultation portant sur le bilan formation 2021 de la Direction Orange Antilles Guyane (bloc 3 de la Politique sociale, emploi et conditions de travail)

Information en vue d'une consultation portant sur le bilan formation 2021 de la filiale Orange Caraïbe (bloc 3 de la Politique sociale, emploi et conditions de travail)

Information en vue d'une consultation portant sur le rapport égalité professionnelle 2021 de la filiale Orange Caraïbe de la Direction Orange Antilles Guyane (bloc 3 de la Politique sociale, emploi et conditions de travail)

Information en vue d'une consultation portant sur le projet d'évolution de l'organisation de la Direction du Système d'Information (DSI) d'Orange Antilles Guyane

Information en vue d'une consultation portant sur le projet de déménagement des sites d'Eboué et de Jarry-Houelbourg vers Destrellan sud (AE) – OGG – Helpdesk Guadeloupe

Vos représentants

## Résolution CFE CGC

Veillez trouver sur notre site CFE CGC Orange notre résolution préalable : [Votre pouvoir d'achat bafoué !](#)

[AG - L'essentiel du CSE Extra du 27 et 28 octobre 2022 | DO-Antilles-Guyane | Directions Orange | Etablissements | CFE-CGC groupe Orange \(cfecgc-orange.org\)](#)

## Consultation portant sur le bilan formation 2021 de la Direction Orange Antilles Guyane (bloc 3 de la Politique sociale, emploi et conditions de travail)

✓ Consultation

### Direction Orange Caraïbe :

Les indicateurs clés du bilan de développement des compétences 2021

Indicateurs clés	Bilan 2020	Plan 2021	Bilan 2021
Nombre global d'heures	22 493	33 031	25 744
Nombre d'heures moyen par salarié	23	35	28
Taux d'accès à la formation (en %)	89	85	97
Effectifs actifs (hors TPS TL)	967	953	917

En 2021, les prévisions été de :

**Fonctions Support** => Plan prévu 824 heures => Bilan réalisé : 632 heures

**Innovation et Technologie** => Plan prévu 10259 heures => Bilan réalisé : 6954 heures

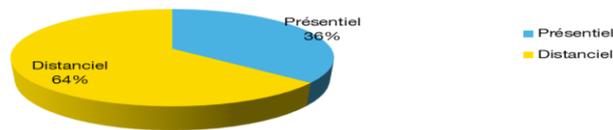
**Développement des compétences métier : Clients** => Plan prévu 12238 heures => Bilan réalisé : 12432 heures

**Compétences humaines et transverses** => Plan prévu 6999 heures => Bilan réalisé : 4231 heures

**Formations managériales** => Plan prévu 2712 heures => Bilan réalisé : 1452 heures

Une digitalisation accrue des actions de formation

### répartition par modalités pédagogiques



- Vote des élus :
- ABSTENTION** : CFDT – FO – SUD
- CONTRE** : CFE CGC – CFDT – CGTG – CGTM – UTT UGTG

### Analyse de la CFE-CGC

La poursuite de la crise sanitaire en 2021 a eu des conséquences sur la formation, notamment avec la digitalisation qui a eu pour effet de diminuer le nombre d'heures. Une formation en distanciel ne peut pas avoir la même durée qu'en présentiel. Les formations en distanciel, n'attirent pas autant les apprenants, car elles sont considérées comme moins efficaces, surtout qu'en télétravail ou au bureau, les salariés sont plus facilement dérangés.

Il est souhaitable que cette tendance s'inverse pour revenir à un taux raisonnable de distanciel, car le présentiel renforce aussi le collectif et crée des liens entre les apprenants.

Face à la baisse du nombre d'heures de formation par salarié, l'Entreprise devra s'assurer qu'ils sont encouragés à demander davantage pour d'améliorer ou maintenir leurs compétences.

Les élus CFE-CGC constatent une présentation dans la continuité des années précédentes avec un nombre d'heures en moyenne trop faible par salarié.

Régulièrement les formations proposées uniquement en métropole sont refusé (bien sûr en dehors de la période de pandémie). Certains salariés peuvent bénéficier de plusieurs formations, alors que certains salariés n'arrivent pas en obtenir.

#### La CFE CGC souhaite entre autres...

La CFE-CGC demande l'évolution de la mise en perspective des données sur le suivi du développement des compétences.

Fort du constat que certains salariés ne trouvent pas toujours la formation adéquate répondant à leurs attentes ou objectif de développement de compétences ou tout simplement parce qu'ils n'arrivent pas à dégager du temps pour se former, la CFE-CGC réitère sa demande de mise en place d'un dispositif d'accompagnement des salariés. Le temps de respiration, devra être inclus dans le bilan de développement des compétences.

## Information en vue d'une consultation portant sur le bilan formation 2021 de la filiale Orange Caraïbe (bloc 3 de la Politique sociale, emploi et conditions de travail)

✓ Information

### Orange Caraïbe :

#### Les indicateurs clés du bilan de développement des compétences 2021

Indicateurs clés	Bilan 2020	Plan 2021	Bilan 2021
Nombre global d'heures	3 283	10 928	6 527
Nombre d'heures moyen par salarié	9	30	19
Taux d'accès à la formation (en %)	61	85	81
Effectifs actifs (hors TPS TL)	352	346	338

**Développement des compétences métier : Clients** => Plan prévu 1560 heures => Bilan réalisé : 1968 heures

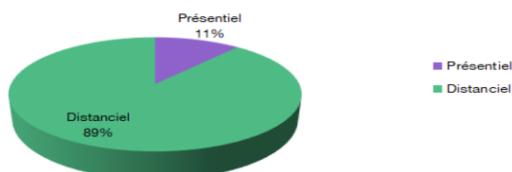
**Innovation et Technologie** => Plan prévu 2107 heures => Bilan réalisé : 2424 heures

**Fonctions Support** => Plan prévu 1004 heures => Bilan réalisé : 428 heures

**Compétences humaines et transverses** => Plan prévu 3614 heures => Bilan réalisé : 1523 heures

**Formations managériales** => Plan prévu 2013 heures => Bilan réalisé : 717 heures

#### Une digitalisation accrue des actions de formation



### Analyse de la CFE-CGC

Idem Direction Orange Caraïbe. Ci-dessus

# Information en vue d'une consultation portant sur le rapport égalité professionnelle 2021 de la filiale Orange Caraïbe de la Direction Orange Antilles Guyane (bloc 3 de la Politique sociale, emploi et conditions de travail)

✓ Information

Tous ces chiffres s'entendent au 31/12/2021

## Direction Orange Caraïbe :

EFFECTIF CDI ACTIF - REPARTITION PAR BANDE CCNT au 31/12/2021

Bande	Femmes	Hommes	Ensemble	Taux de féminisation 2019	Taux de féminisation 2020	Taux de féminisation 2021	Taux de masculinisation 2021
B	0	0	0	0,00%	.	.	.
C	54	80	134	35,85%	39,33%	40,30%	59,70%
D	129	167	296	46,05%	44,00%	43,58%	56,42%
DB	78	147	225	32,30%	34,65%	34,67%	65,33%
E	56	88	144	41,61%	38,57%	38,89%	61,11%
F	13	17	30	47,62%	48,00%	43,33%	56,67%
G	1	5	6	14,29%	14,29%	16,67%	83,33%
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>504</b>	<b>835</b>	<b>39,89%</b>	<b>39,77%</b>	<b>39,64%</b>	<b>60,36%</b>

## REMUNERATION MOYENNE MENSUELLE - ACO + AFO - HORS ELEMENTS DE REMUNERATION SPECIFIQUES AUX METIERS TECHNIQUES

Bande	Femmes			Hommes			Ensemble		
	Effectif	Age moyen	Rémunération brute mensuelle moyenne	Effectif	Age moyen	Rémunération brute mensuelle moyenne	Effectif	Age moyen	Rémunération brute mensuelle moyenne
Niveau B	0	.	.	0	.	.	0	.	.
Niveau C	54	34	2 652	80	33	2 599	134	33	2 621
Niveaux B,C (Employés et techniciens)	54	34	2 652	80	33	2 599	134	33	2 621
Niveau D (Maîtrise)	129	48	3 680	167	47	3 558	296	48	3 611
Niveau DBIS (Cadres)	78	49	4 382	147	53	4 882	225	52	4 578
Niveau E	56	49	5 701	88	53	6 262	144	52	6 044
Niveau F	13	51	7 743	17	53	8 328	30	52	8 065
Niveau G	1	.	.	5	.	.	6	.	.
Niveaux E,F,G (Cadres supérieurs)	70	50	6 146	110	53	7 005	180	52	6 669
<b>Ensemble</b>	<b>331</b>	<b>46</b>	<b>4 220</b>	<b>504</b>	<b>48</b>	<b>4 502</b>	<b>835</b>	<b>47</b>	<b>4 391</b>

## Orange Caraïbe :

### Répartition des inscrits CDI par CSP, sexe et bande CCNT

Niveau CCNT	Femmes	Hommes	Total 2020	Femmes	Hommes	Total 2021	Ecart F 2021 / N-1	Ecart H 2021 / N-1
C	2	0	2	2	0	2	0	0
D	42	22	64	37	21	58	-5	-1
DBIS	40	23	63	40	18	58	0	-5
E	65	96	161	66	101	167	1	5
F	14	26	40	13	26	39	-1	0
G	1	0	1	1	0	1	0	0
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>167</b>	<b>331</b>	<b>159</b>	<b>166</b>	<b>325</b>	<b>-5</b>	<b>-1</b>

### Rémunération moyenne brute\* par statut au 31/12/2021

Statut	Femmes 2020	Hommes 2020	Total 2020	Ecart Salaire en €** F avec N-1	Femmes 2021	Hommes 2021	Total 2021	Ecart Salaire en €** F avec N-1	Taux de variation salaire F par rapport à 2020	Taux de variation salaire H par rapport à 2020
Employé	NC	-	-	-	NC	-	-	-	-	-
Agent de Maîtrise	3 163,50	3 344,19	3 225,52	9,96	3 304,74	3 375,49	3 331,12	141,25	4,46%	0,94%
Cadre	4 479,62	4 965,34	4 743,56	26,44	4 610,62	5 067,73	4 859,32	131,00	2,92%	2,06%

\* Tous les éléments de rémunération sont indiqués en brut hors primes et éléments variables (CDI + CDD)  
 \*\* Tient compte de la différence entre la variation des rémunérations des hommes et des femmes

Les élus CFE-CGC ont alerté encore une fois la direction sur les risques de surcharges de travail consécutifs aux départs en TPS et demandent à la direction d'être particulièrement vigilante à la fin du premier semestre 2023, lors du départ des personnes à l'approche de la période estivale. Un été qui peut s'annoncer très difficile pour ceux qui resteront.

Les élus CFE-CGC ont insisté sur le « plafond de verre » pour l'accès des femmes au niveau E et ont demandé quelles étaient les mesures mises en œuvre pour y remédier.

Il est nécessaire qu'Orange accentue sa communication afin de faciliter l'accueil de stagiaires et d'alternants pour constituer une source prioritaire aux métiers de demain. Les élus de la CFE-CGC veilleront à ce qu'une attention particulière soit portée au développement et à l'aménagement des fins de carrière.

La DOAG doit se donner les moyens afin de renforcer la visibilité de ses campagnes de recrutement en faveur des personnels porteurs de handicap au sein de l'entreprise auprès des institutionnels.

# Information en vue d'une consultation portant sur le projet d'évolution de l'organisation de la Direction du Système d'Information (DSI) d'Orange Antilles Guyane

## ✓ Information

La Direction du Système d'Information Orange Antilles Guyane a en charge le développement, la maintenance et l'exploitation du SI et des plateformes de services (VAS) support à la vente et gestion des offres mobiles et convergentes Orange et SOSH sur le périmètre Antilles Guyane, et pour la filiale SPMT (St Pierre & Miquelon Telecom). La proposition présentée ici est le fruit d'un travail collectif des managers des équipes de la DSI initié fin 2020. Une dizaine d'ateliers de travail ont été nécessaires pour aboutir à cette proposition. Cette proposition a été partagée par les managers avec leurs équipes tout au long de ce processus de co-construction.

### Motivations du projet : pourquoi réorganiser la DSI ?

L'organisation actuelle de la DSI OAG date de 2015. Depuis cette date le contexte opérationnel a fortement évolué et notre organisation doit s'adapter pour mieux adresser les enjeux actuels. Quelles sont ces évolutions et leurs implications ? :

#### Le périmètre des services offerts évolue

**Offres Mobiles** : Dans un contexte concurrentiel qui se renforce avec l'arrivée d'un 4ème acteur (Free) sur notre marché, les attentes sont plus importantes auprès des équipes en charge des catalogues, de la facturation (refonte des offres et mises à jour de catalogue, gestion des promotions ...), auprès des équipes en charge de la relation client au sens large et enfin de l'analyse de données avec des besoins de production d'informations plus précises et en quasi-temps réel.

**Offres Convergentes** : Le périmètre fonctionnel du SI mobile Orange Antilles Guyane a sensiblement évolué, pour gérer dorénavant les offres convergentes de type OPEN (4P : VoIP, Internet, TV, Mobile) et les marques Orange et SOSH. Il va continuer à évoluer dans les mois à venir avec la gestion de remises croisées entre différentes lignes de produits : Orange Open + Mobile, ...

**SI Entreprise** : Un gros travail est en cours pour outiller la prise de commande et la livraison des produits et services du marché entreprise pour le compte de l'Agence Entreprise, incluant la gestion des offres sur mesure (OSM).

#### La relation clients évolue

En 2021, le canal digital représentait plus d'un tiers des acquisitions de nouveaux clients contrat sur le marché grand public, principalement tiré par notre marque 100% digitale SOSH. En 2022, et avec l'arrivée de Free, le digital continue à prendre une place de plus en plus importante. La relation client, tant sur la vente que les services clients, s'en trouve transformée.

En lien avec le point précédent, il faut adapter nos systèmes aux exigences des évolutions de la relation client. Avant l'ouverture des canaux digitaux, les utilisateurs du SI étaient exclusivement les employés de l'entreprise. Aujourd'hui et demain, les utilisateurs du SI seront de plus en plus les clients finaux. Pour ne pas décevoir nos clients, on se doit donc d'être irréprochables en matière de performance, de robustesse et de qualité. Ceci a pour la DSI, des implications importantes en termes d'exigences de qualité de service. Nous devons donc **Renforcer le digital pour soutenir notre transformation** : améliorer notre présence digitale, développer et simplifier l'achat en ligne, rendre plus autonomes nos clients sur les actes non marchands.

Ce développement de la relation client digitale, doit aussi être l'occasion de mieux connaître et comprendre les parcours clients pour mieux les satisfaire.

**L'importance de la donnée** : La donnée prend de plus en plus d'importance dans la gestion et la performance de l'entreprise. Au-delà de produire les **tableaux de bords** permettant le pilotage financier (CA, revenus, ...) et commercial (parc de clients, ARPU, AUPU, ...), il faut fournir les outils (**outils d'analyse exploratoire**) permettant d'analyser efficacement l'évolution de notre performance sur nos territoires, sur nos différents canaux de distribution, pour nos différentes lignes de produits...dans un contexte concurrentiel plus agressif. Il faut aussi disposer d'une **vision analytique orientée client** afin de mieux connaître les usages et les besoins de nos clients, collecter les données relatives à toutes les interactions que nous avons avec nos clients sur tous nos points de contacts (actes de vente en boutique physique, sur le digital, réclamations, demandes informations, paiements, échanges de correspondances, ...) afin d'analyser et optimiser les **parcours clients**.

**Les technologies support de nos activités évoluent** : Nous gérons actuellement des infrastructures techniques lourdes (serveurs, baies de stockage) alors qu'il est aujourd'hui possible de mettre en place une infrastructure d'exécution basée sur une architecture **Cloud**. Cela permettra de ne plus avoir à héberger et gérer une infrastructure matérielle locale gourmande en énergie, d'améliorer notre résilience et d'optimiser nos coûts. En outre, l'utilisation de solutions cloud pour l'hébergement des services SI couplé à l'industrialisation de nos procédés de fabrication et de déploiement (**DEVOPS**) va nous permettre de réduire sensiblement la charge de travail inhérente à notre chaîne de production et d'exploitation. Enfin la transformation de notre SI va nous permettre de revoir notre modèle de production et d'opération. Certaines fonctions pourront être développées et opérées par des partenaires (SSII) afin de réduire la charge de travail inhérente aux équipes internes de la DSI : nouveau mode d'opération, nouvelle stratégie Make or Buy.

**Le contexte économique évolue** : L'arrivée de nouveaux concurrents sur le marché a pour effet de provoquer une baisse importante des prix et de la valeur du marché. Cela nous impose d'améliorer notre performance opérationnelle, optimiser nos opérations et contenir nos coûts. Notre performance financière sera suivie et mesurée à travers l'indicateur **coûts SI / CA**. Cela impose au SI de se réinventer avec un modèle d'opération plus efficace tout en contenant ses coûts et en gérant la charge de travail sur les équipes internes.

## Organisation fonctionnelle cible

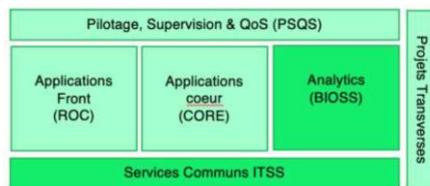
L'organisation cible est donc constituée de 5 départements plus une équipe de directeurs de projets transverses. On retrouve les 3 départements fonctionnels cités plus haut :

- Applications Front = ROC (Relation client Omnicanale et Catalogues)
- Applications Back End = CORE
- Analytics = BIOSS

**2 départements support :**

- PSQS : Pilotage de la feuille de route, Supervision et Qualité de Service
- ITSS : IT Shared Service pour les services communs d'infrastructure, architecture et outillage.

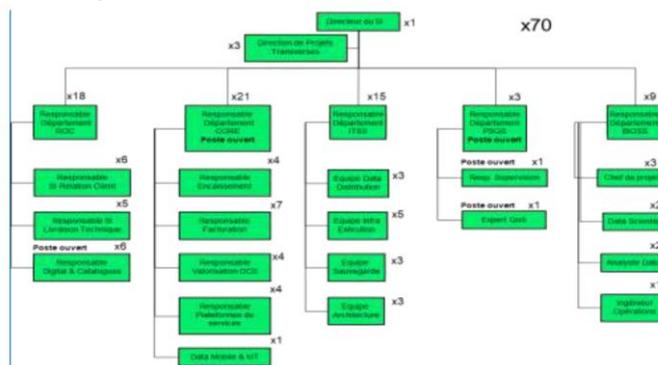
**+ une équipe de directeurs de projets transverses.**



*Schéma fonctionnel de la nouvelle organisation de la Direction du SI.*

L'organisation actuelle repose sur un effectif de 68 ETPs (dont 4 postes non comblés) et 5 départements.

**L'organisation cible s'appuie sur 70 ETPs et 5 départements :**



**Analyse de la CFE-CGC**

Concernant l'Architecture Cloud et les gains importants transmis par la Direction, ne le sont plus car les coût Google Cloud Platform s'envolent ...

La baisse importante des prix et de la valeur du marché annoncé par la direction : Actuellement ce n'est pas le cas car nous résistons très bien à Free.

Concernant les applications « front » (ROC) et « back » (CORE), quid des astreintes car doit être opérationnel 24/24 7J/7 ?

Pilotage, Supervision et Qualité de Service : Manque un poste de responsable de la qualité des livrables (pas de qualité de service sans qualité des livrables) !!! Seront-ils en relation directe avec les clients (idem le SAV Technique Home) ?

La gestion des projets transverses :

- Les plateformes de service passent de 10 à 4 ETP dans la nouvelle organisation : point d'attention (5 ne changent pas, 2 vers le ROC, 2 vers ITSS, 1 vers projets transverses) !

- Que devient le PMO ? Que devient cette organisation en cas de migration vers Comarche ?

A la DSI, les salariés avaient une prime astreinte (astreinte statistique) : concernant ceux qui ne seront plus d'astreinte, est-ce que cette prime va leur être retirée ?

Nous ne pouvons donc ignorer qu'il existe un risque réel d'accroissement de la charge de travail de la DSI. Les premières mesures évidentes à « prendre seront d'ouvrir autant de postes que nécessaire et de les pourvoir. Et surtout de ne pas oublier de payer les heures supplémentaires des salariés !

Afin que les salariés ne soient pas exposés à une charge de travail excessive susceptible de compromettre leur santé, la Direction devra respecter l'accord sur la charge du travail. Les postes à pourvoir devront être publiés et le processus de sélection devra être transparent.

Le dossier d'évolution de l'organisation de la DSI devra être aussi communiqué plus largement et notamment auprès de l'ensemble des directions métiers d'OAG afin que chacun de nos interlocuteurs puisse y avoir accès.

Cependant, nous remercions la Direction de nous avoir fournis toutes les fiches de postes.

**Information en vue d'une consultation portant sur le projet de déménagement des sites d'Eboué et de Jarry-Houelbourg vers Destrellan sud (AE) – OGG – Helpdesk Guadeloupe**



Pour prendre en compte le personnel en place déjà présent dans les locaux à aménager, la CFE CGC souhaite que la direction rajoute dans la présentation un slide avec le personnel sur place ainsi qu'un autre avec les deux populations.

Le point n'ayant pas le bon intitulé est renvoyé pour la cession du CSE en novembre et la direction s'est engagé de présenter un dossier avec toutes les remarques faites par notre la CFE CGC.

**Quelques risques subsistent** : coût supérieur à l'estimation, manque de budget, etc. - **humains** : manque de compétences, absentéisme, démission au cours du projet, conflits au sein de l'équipe, etc. **temporels** : retards des sous-traitants ou des fournisseurs, mauvaise estimation des délais.

Un dossier peu complet. La CFE CGC restera vigilante !

## Vos représentants

### Vos Élus CSE titulaires :

- Diana **ETIENNE ROUSSEAU** (Baie Mahault)



- Gaëtan **ABSALON** (Fort de France)



- Hubert **LEMARQUAND** (Baie Mahault)



- Eric **DRANE** (Baie Mahault)



### Vos Élus CSE suppléants :

- Marie **LORET** (Rémire Montjoly)



- Theymyre **CHARABIE** (Baie Mahault)



- Nathalie **LAURENCIN FELICIA** (Le Lamentin)



- **Votre Représentant Syndical** : Xavier **THIERY** (Saint - Martin)



### Vos représentants CSSCT

**Client AG :** Gaëtan **ABSALON**    **Réseaux et SI :** Eric **DRANE**    **Fonctions support AG :** Nathalie **LAURENCIN FELICIA**