



Sommaire

Déclaration CFE CGC	1
Consultation sur l'internalisation de l'accueil du Service Après-Vente (SAV) mobile d'Orange aux Antilles-Guyane .	2
Consultation relative au développement de la force commerciale mobile à l'AE Antilles Guyane.....	2
Poursuite du suivi des dispositions prises par l'entreprise dans le cadre de l'épidémie de Coronavirus : information sur la mise en œuvre des préconisations gouvernementales.....	3
Poursuite de la Présentation des modalités de mise en oeuvre des activités sociales et culturelles du CSEE AG (Remboursement vacances Adultes et Enfants, Allocation de scolarité).....	3
Elections des membres de la commission des Activités Sociales et Culturelles du CSEE AG	4
Vos représentants	4

Déclaration CFE CGC

M. le secrétaire,

La CFE CGC souhaite depuis cette nouvelle mandature que le CSEE DOAG puisse fonctionner normalement et dans les règles établies. Malgré nos diverses demandes, nous ne pouvons constater que votre silence. La CFE CGC souhaite à nouveau vous apostropher, afin que le CSEE DOAG puissent fonctionner correctement dans les plus brefs délais svp.

1) Les CSSCT (Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail) :

Ces commissions sont normalement à pied d'œuvre pour traiter des problématiques liées aux conditions de travail des salariés. Leur mise en place est essentielle et doit permettre aux élus de suivre de près les décisions de l'entreprise en matière de modification des conditions de travail, mais aussi, à l'instar des CHSCT jusqu'à l'année dernière, se préoccuper de la santé et de la sécurité des salariés sur leurs postes de travail.

À ce jour, le vote pour élire les rapporteurs CSSCT n'a jamais pu être inscrit à l'ordre du jour. De ce fait, cette instance ne peut fonctionner normalement. La CFE CGC souhaite que ce point-là soit mis à l'ordre du jour lors du prochain CSE.

2) RGPD

La mise en place du RGPD amène le CSEE à désigner un DPD du CSEE. Il est le Délégué à la Protection des Données et désigné par le CSEE parmi les membres titulaires ou suppléants. Les missions du DPD sont clairement définies dans le RGPD (art. 38 et 39), son rôle est de conseiller de manière indépendante le responsable du traitement des données personnelles et de s'assurer que le RGPD est bien respecté dans l'organisation du CSEE.

En cas de non-conformité, le CSEE est soumis aux mêmes sanctions que les entreprises à savoir :

- Amende ;
- Rappel à l'ordre ou avertissement ;
- Mise en demeure ;
- Injonction assortie d'une astreinte ;
- Limitation temporaire ou définitive du traitement de données ;
- Suspension des flux des données ;
- Etc...

La CFE CGC espère M. le secrétaire, que vous prendrez conscience que ces demandes favoriseront la bonne marche du CSE DOAG. Un engagement total de votre part en séance ce jour, afin de mettre ce point-là à l'Odj, lors du prochain CSE, serez très apprécié par la CFE CGC !

Consultation sur l'internalisation de l'accueil du Service Après-Vente (SAV) mobile d'Orange aux Antilles-Guyane

✓ Consultation

La direction nous évoque le contexte : Cordon Caraïbes ayant mis ses activités fin Juin 2020. Jusqu'à récemment, le SAV mobile d'Orange aux Antilles-Guyane était porté à 100% par Cordon Caraïbes. Les agences Cordon Caraïbes situées en Martinique, Guadeloupe et Guyane française ont définitivement fermé le 30 Juin 2020.

Objectifs du projet Orange :

Compte tenu de ces contraintes fortes, nous proposons de scinder en deux les opérations liées au SAV mobile :

L'accueil sera assuré par nos points de ventes Orange

La réparation sera assurée par des réparateurs agréés s'appuyant sur les processus d'Orange France

Ce qui se traduira par :

- L'internalisation de l'accueil des clients avec un mobile en panne en boutique Orange
 - La prise en charge de ces clients par l'ensemble des conseillers clients Orange
 - Un pré-diagnostic des mobiles en panne par les conseillers clients en boutiques Orange
 - Un échange du mobile en panne par un mobile remis à neuf (coffret SAV) identique ou équivalent
 - Un flux logistique de retour des mobiles en panne des Antilles-Guyane vers l'hexagone
 - Une prise en charge des mobiles en panne par les réparateurs agréés partenaires d'Orange France
- Sachant que tous les conseillers clients seront amenés à prendre en charge des clients pour du SAV mobile, la proposition de renforts permettra d'absorber la surcharge de travail pour les conseillers clients :

Houelbourg (Guadeloupe) => Conseillers Clients 2 dont CDI 1

République (Martinique) => Conseillers Clients 2 dont CDI 1

Matoury (Guyane) => Conseillers Clients 2 dont CDI 1

Renforts de l'équipe logistique d'Orange : Cette charge de travail supplémentaire nécessitera le renforcement de l'équipe logistique avec la

création d'un poste supplémentaire : +1 ETP, poste Dbis qui sera ouvert en interne.

Renfort de l'équipe soutien commercial : Afin s'assurer un meilleur soutien aux conseillers clients lors des étapes de diagnostics mobiles en boutique, la Direction propose le renforcement de l'équipe soutien commercial avec un profil technique et qui pourra répondre à l'ensemble des questions techniques des conseillers clients.

Un module de formation dédié à l'accueil du SAV mobile en boutique sera déployé auprès des conseillers et responsables des boutiques impliqués dans la phase 1 de ce projet.

Analyse de la CFE-CGC

Ce dossier de ré-internalisation du Service après-vente mobile dans ses implications et apports a été bien mené par la Direction et a nécessité une analyse profonde.

Nous notons la démarche de l'analyse d'impacts RPS qui est primordiale dans cette situation. Nous avons relevé le fait que le projet ne prend pas en compte les clients gérés par l'agence Entreprise.

La réalisation de l'étude d'impact a été réalisée dans un cadre pluridisciplinaire après présentation aux salariés concernés par ce projet. Par ailleurs en pleine crise sanitaire et compte tenu des conditions particulières exigées par la situation, des entretiens en physique n'ont pas pu être menés malgré le souhait de la Direction.

De ce fait, un pont téléphonique a été mis à disposition des salariés et à priori la participation a été massive. Bien que les conditions soient particulièrement difficiles, les salariés ont pu s'exprimer clairement.

Vote des élus sur la résolution :

- POUR : CFE-CGC - FO
- CONTRE : SUD - CFDT - CGTM CGTG - UTT-UGTG

Consultation relative au développement de la force commerciale mobile à l'AE Antilles Guyane

✓ Consultation

La direction nous ayant évoqué le contexte, ainsi que l'enjeu commercial lors du CSE du mois de juillet :

Le marché de la mobilité est de plus en plus concurrencé aux Antilles Guyane. Une position agressive des concurrents déjà en place (SFR notamment). Elle nous annonce la venue de nouveaux acteurs sur le marché du B to B (Jaguar filiale du groupe Iliad maison mère de Free). Une baisse structurelle du Chiffre d'Affaires mobile (-2,9 % au S2 2019). La mobilité étant un des axes majeur pour aller chercher la croissance du Chiffres d'Affaires.

Renforcer nos équipes de vente et acquérir un savoir-faire et une agilité reconnue. Une nécessité pour le client d'avoir une entité unique pour le marché fixe, mobile, internet et relais de croissance. Améliorer la satisfaction clients et un apport de nouvelles compétences dans le domaine de la mobilité.

La Direction nous informe du retour d'un salarié en Essaimage et une embauche de 3 vendeuses et de 2 assistantes commerciales.

Analyse de la CFE-CGC

Le projet de développement de la force mobile est opportun stratégiquement. En revanche, sa déclinaison et son articulation s'appuient d'après nous sur une mauvaise analyse du contexte :

Avec EW, Orange a favorisé l'externalisation des ventes mobile de l'AEC au détriment de sa propre force de vente et a ainsi contribué à la situation actuelle. Les processus existant au sein de l'AEC sont contraignants et inadaptés à la satisfaction de notre clientèle (manque de réactivité dans le processus commande/livraison, pas de digitalisation, absence de stock géré par l'AEC). **Nos difficultés rencontrées aujourd'hui dans ce domaine ne sont pas liées à des compétences, mais uniquement à une organisation compliquée.**

Nous pensons que le recrutement externe n'est pas justifié, car :

1 - Nous avons au niveau de l'AEC et de manière plus large au niveau de la DOC, les compétences et la relation client. Sur notre marché, le client est attaché à ORANGE pour la qualité de son réseau, en 1er lieu, à l'accompagnement et la proximité commerciale ensuite.

2 – Sans changement de process, la nouvelle force de vente rencontrera les mêmes difficultés.

Vote des élus sur la résolution :

- CONTRE : CFE CGC - SUD - CFDT - CGTM CGTG - UTT-UGTG - FO

Poursuite du suivi des dispositions prises par l'entreprise dans le cadre de l'épidémie de Coronavirus : information sur la mise en œuvre des préconisations gouvernementales

✓ Information

La direction nous à présenter le déploiement des mesures communes au niveau de l'UES Orange pour accompagner le déconfinement progressif décidé par le gouvernement : échéance du 1er septembre 2020.

Une réflexion sur les hypothèses de mise à jour des mesures à mettre en œuvre par l'UES Orange après le 1er septembre 2020 selon l'évolution des consignes du gouvernement au regard de la situation sanitaire et des risques.

Déclaration CFE CGC

Les élus CFE-CGC enjoignent la direction DOAG à tout mettre en œuvre pour que les salariés puissent travailler dans de bonnes conditions et en toute sécurité et ce dans tous ses établissements.

Aussi, à l'heure où les mesures gouvernementales imposent le port du masque obligatoire au sein de l'entreprise depuis le 1er Septembre, nous demandons à la direction que des mesures exceptionnelles soient mises en place. Nous savons que l'obligation du port du masque sur une journée est difficilement supportable pour la plupart des salariés.

Cependant, nous savons également que la direction essaye de conjuguer le télétravail avec le travail en collectif, avec une forte incitation au retour sur site. Il y a certes des enjeux économiques, mais la santé des salariés est prioritaire. Le télétravail restreint est inadapté pour garantir la santé des salariés dans le contexte sanitaire actuel qui se dégrade de jour en jour avec plus de 50 départements passés en zone rouge à ce jour.

Dans ce contexte de circulation de la COVID-19, les élus CFE CGC demandent à la direction et ce, jusqu'à la fin de la crise sanitaire :

. L'extension du télétravail occasionnel au-delà de 2 jours hebdomadaires jusqu'à 5 jours pour les salariés qui le souhaitent et le peuvent avec le cumul possible des 2 modes de télétravail régulier et télétravail occasionnel élargi.

. De donner la consigne aux managers de répondre favorablement aux demandes de télétravail 5j/5 à des salariés qui craignent pour leur santé ou celle de leurs proches qu'ils bénéficient ou pas d'un télétravail régulier en temps normal.

Ces mesures permettraient :

- D'alléger les effectifs sur sites et ainsi permettre une meilleure distanciation,
- De diminuer les « cas contact », les « cas contact » de « cas contact » et ainsi préserver la santé des salariés,
- De ne pas exposer au risque lors du trajet domicile-travail le salarié en télétravail

- Et plus globalement de rester cohérent quant aux mesures sanitaires, Enfin, nous rappelons à la Direction qu'elle est **responsable de la santé et de la sécurité de ses salariés** et que par conséquent elle doit mesurer les conséquences potentielles d'une exposition aux risques d'un salarié qui développerait une forme grave de la COVID-19.

Analyse de la CFE-CGC

Nous avons demandé entre autres plus amples informations **sur la fourniture de masque et le processus de distribution vis-à-vis des salariés et sa communication.**

Des précisions sur le port du masque

Pour rappel, le protocole rend systématique le port du masque dans les espaces partagés et clos, avec des exceptions et notamment lorsqu'un salarié travaille seul dans son bureau.

Masque et distanciation physique

Alors que ces derniers mois, le port du masque a été une mesure préconisée lorsqu'il n'était pas possible de respecter la distanciation physique, la question de savoir si un salarié doit porter le masque s'il travaille dans un bureau avec un collègue mais qu'il peut respecter la distanciation physique, se pose. C'est bien l'actualisation des connaissances relatives à la transmission du virus SARS-CoV-2 par aérosols (avis du Haut conseil de la santé publique, en date du 14 août), qui justifie la nouvelle consigne, à savoir que le port du masque dans un lieu clos, même lorsque que la distanciation physique peut être respectée, devient la règle générale.

Fourniture de masques

Le protocole rappelle que la règle générale de l'obligation de prendre en charge la fourniture des moyens de protection adaptés aux risques (C. trav., art. L. 4122-2) s'applique, dans le cadre de l'épidémie du Covid-19 à la prise en charge du masque.

Remarque : les pouvoirs publics recommandent depuis juillet dernier aux entreprises de prévoir un stock préventif de masques de 10 semaines. S'agissant des masques jetables, il convient aussi de se référer à la notice, pour vérifier sur la notice la durée maximale du port du masque. Pour ces derniers, une quantité minimale de deux par jour, plus en tant que de besoin notamment en cas d'altération ou d'humidité, peut être retenue.

Poursuite de la Présentation des modalités de mise en œuvre des activités sociales et culturelles du CSEE AG (Remboursement vacances Adultes et Enfants, Allocation de scolarité)

✓ Information

Le bureau du CSE nous a présentés la prestation « Allocation scolarité 2020 » et la Participation aux frais de vacances adultes » !

Analyse de la CFE-CGC

La CFE CGC demande depuis des mois l'approbation des comptes 2019 sans succès. Cette présentation doit faire l'objet d'un procès-verbal spécifique (article L. 2315-68) mais aussi un rapport des comptes établi par l'expert-comptable en concertation avec le bureau du CSEE et le rapport d'activité et de gestion établi par le trésorier du CSEE.

Nous sommes assez surpris, **mais un CSEE se gère comme une entreprise, d'où l'importance de pouvoir vérifier les comptes avant toute approbation du budget.**

Depuis le début de cette mandature, toutes les propositions de la CFE CGC ont été balayées par le bureau du CSEE DOAG (CGTM – CGTG – CFDT). De plus, la CFE CGC étant contre l'utilisation du QF.

Le système du QF (quotient familial) vous impose de fournir votre feuille d'impôt pour déterminer vos droits. **Un système complexe, coûteux à gérer, et tellement opaque qu'il ouvre la porte à l'erreur... voire à la fraude.**

Elections des membres de la commission des Activités Sociales et Culturelles du CSEE AG

✓ Information - Consultation

Tout simplement une élection 10 mois après la mise en place du CSEE DOAG !

Analyse de la CFE-CGC

La CFE CGC n'a pas souhaité participer à ce vote et ne présentera aucun candidat à cette commission. **Comment pouvons-nous travailler**

sérieusement au sein de cette commission, alors que le bureau ne souhaite pas nous présenter les comptes 2019.

Depuis le début de cette mandature, toutes les propositions de la CFE CGC ont été balayées par le bureau du CSEE DOAG (CGTM – CGTG – CFDT).

De plus, la CFE CGC étant contre l'utilisation du QF.

Nous regrettons sincèrement ce comportement !

Vos représentants

Vos Élus CSE titulaires :		Vos Élus CSE suppléants :	
<ul style="list-style-type: none">▪ Diane ETIENNE ROUSSEAU (Baie Mahault)▪ Eric DRANE (Baie Mahault)▪ Hubert LEMARQUAND (Baie Mahault)▪ Gaëtan ABSALON (Fort de France)		<ul style="list-style-type: none">▪ Marie LORET (Rémire Montjoly)▪ Theyre CHARABIE (Baie Mahault)	
Votre Représentant Syndical : Gérard CABALD			
Vos représentants de proximité			
AEC	Joelle JACQUENS (Fort de France)	DTAG	Gérard CABALD (Baie Mahault)
AVSC	Eddy CITADELLE (Baie Mahault)	DVDC	Marie LORET (Rémire Montjoly)
Vos représentants CSSCT			
Client AG	Gaëtan ABSALON	Réseaux et SI	Eric DRANE
Vos représentants dans les commissions thématiques			
Emploi Formation Egalité Professionnelle		Rodolphe CALONNE	
Handicap :		Christine DUFAY	
Economie et Evolution des Marchés :		Christian ROSEMOND	