



Sommaire

- ASC (Activités Sociales et Culturelles) - Résolution CFE CGC
- Information portant sur le bilan de la mise en œuvre de la Direction Technique Antilles-Guyane (DTAG)
- Information portant sur le bilan de la mise en oeuvre de la Direction de l'Expérience Clients (DEC)
- Information portant sur le bilan de la mise en oeuvre de la Direction Marketing Stratégie et Commerciale (DMSC)
- Consultation portant sur les ouvertures exceptionnelles des dimanches envisagées en 2021
- Consultation sur la fermeture de la boutique Espace Pro en Martinique (Objectif 3000)
- Consultation sur le projet d'évolution du Back Office de la Direction Technique Antilles Guyane
- Consultation portant sur le projet d'évolution du département SDR et création d'une équipe infrastructure Guyane
- Point sur la situation et les mesures prises par l'entreprise par rapport à l'évolution de l'épidémie de Coronavirus
- Vos représentants

ASC (Activités Sociales et Culturelles) - Résolution CFE CGC

Une nouvelle fois, malgré nos diverses demandes, **le bureau du CSEE** (CFDT – CGTM – CGTG) est dans l'**incapacité** de nous présenter **le budget ASC 2021 prévisionnel, ainsi que les prestations ASC découlant du budget prévisionnel.**

Le bureau du CSEE **ne cesse de reporter ce dossier** ! Pourtant il est primordial que celui-ci passe en CSEE, car sans cela **aucune prestation ne peut vous être délivrée.**

Des querelles internes au sein du bureau sont affichées clairement en séance. Leurs crédibilités sont engagées et malheureusement, les salariés seront **encore pénalisés en 2021.**

De plus, nous insistons, afin que le bureau du CSEE, nous fasse un point sur le budget ASC du CSEC consommé par la DOAG 2020.

Car il est important de rappeler que **des dizaines de milliers d'Euros (91 892 € en 2020) sont versés par votre CSEE au CSEC chaque année.** Si cette somme n'est pas consommée par les salariés du CSEE AG, **c'est une perte totale.**

Nous sommes persuadé que c'est bien le cas ! Pour la CFE CGC nous avons voté toujours **contre** cet accord et nous voterons contre en 2021.

M. Le Président, la CFE CGC vous remercie de bien vouloir mettre au vote **cette résolution** :

Depuis le début de l'année 2021, M. le secrétaire, nous cessons de réclamer la mise à l'Odj et surtout la présentation des dossiers suivants :

- Budget ASC 2021 prévisionnel,
- Prestations ASC découlant du budget prévisionnel,
- Budget AEP (Fonctionnement) prévisionnel, budget ASC du CSEC consommé par la DOAG 2020.

La CFE CGC désire un **CSEE extraordinaire** dans les plus brefs délais, afin que vous nous **présentiez l'ensemble de ces 4 dossiers.**

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

Que dire après ce vote, à part que le bureau du CSE AG est **incapable** de nous présenter les budgets prévisionnels. Pour ce bureau, **la notion de transparence est une conception pas très claire. La résolution est donc rejetée = ☹️**

Information et consultation pour un salarié ayant un contrat de mise à disposition : Orange Caraïbe SA avec contrat de mise à disposition à Orange SA au 1er mai 2021

✓ Information

MAD d'un salarié.

Analyse de la CFE-CGC

Nous sommes assez surpris de voir que certaines OS se sont abstenus.

Un vote « Abstention » étant comptabilisé comme un vote « contre ».

Vote des élus :

- POUR : CFE-CGC – FO - CGTG
- ABSTENTION : CGTM - UTT/UGTG - CFDT - SUD

Information portant sur le bilan de la mise en œuvre de la Direction Technique Antilles-Guyane (DTAG)

✓ Information

Rappel du contexte et enjeux

La convergence home mobile reste essentielle sur les marchés matures La transformation de l'entreprise doit permettre de répondre aux évolutions du marché : arrivée d'opérateurs convergents. L'évolution des usages de nos clients font tomber les frontières entre mobile et home « Essentiels2020 » => **une connectivité enrichie.**

Nos organisations doivent s'adapter en mettant en commun les ressources réseau des domaines mobiles et home pour mobiliser nos efforts vers une stratégie globale.

Les spécificités du réseau des Antilles-Guyane nous confortent dans la volonté de pérenniser **nos expertises locales.**

a. PLMN spécifique et différent de la France métropolitaine - **b.** Plan de numérotation et code pays dédié sur chaque département - **c.** Décalage horaire avec la France métropolitaine et entre les territoires - **d.** Fonctions marketing et SI mobile en local

Des activités exigeant de la cohérence et de la **coordination home mobile.**

a. sur le marketing réseau - **b.** sur le pilotage de la performance d'accès aux services pour nos clients - **c.** sur la logistique réseau - **d.** sur le contrôle de gestion
e. sur la gestion de nos contrats - **f.** sur la protection de nos données clients

Les objectifs du projet

Le projet de la Direction Technique Antilles-Guyane a été mené en construction avec les managers de la DRS et de l'URC, ainsi que des groupes de travail collaboratifs au sein de chaque département des deux entités.

Objectifs : Construire une équipe cohérente, unifiée pour accompagner les évolutions du marché et les usages de nos clients - Une équipe réactive de bout en bout dans la gestion de l'accès aux services de nos clients - Une équipe fédérée pour offrir à nos clients les meilleurs réseaux, la meilleure qualité de service et les meilleurs débits sur la zone Antilles-Guyane

Les bénéfices attendus du projet

La mise en commun : Des ressources humaines par la polyvalence des experts dans le traitement des incidents complexes touchant les univers Home et Mobile par exemple des équipements femtocell (QR, SSI, RH) - Des ressources réseaux en mobilisant de manière coordonnée et cohérente des équipements de plus en plus convergents comme les caches sur l'optimisation des accès internet(MR) - La gestion cohérente et coordonnée - De nos investissements et nos charges (CG) - De nos fournisseurs et sous-traitants (RQF).

Une équipe fédérée pour offrir à nos clients les meilleurs réseaux la meilleure qualité de service et les meilleurs débits sur la zone Antilles-Guyane

Les départements concernés et les effectifs impactés

Catégorisation des départements en fonction des impacts pour les salariés :

1. Départements sans évolution de périmètre : les départements Intervention (DIR971, 972 e t973), le pôle FTTH, le département Sécurité du Système d'Information (SSI devenue DSPI), le département Radio Access Network (RAN), le département Core Network (CN)

2. Départements avec évolution du périmètre : le département Stratégie Développement Réseau (SDR) et marketing réseau, le département Relation Qualité Fournisseurs (RQF devenu DIST) et le département Pilotage

3. Départements avec évolution de périmètre et changement de manager le contrôle de gestion, le département qualité des réseaux et les ressources humaines.

31 évolutions de périmètre : **16 de la DOC et 15 d'OCA** - 17 salariés qui changent de manager : **2 de la DOC, 1 d'OCA**

Mesures financières d'accompagnement

Les deux accords prévoyaient :L'application d'une augmentation individuelle de 5% pour les salariés ayant une augmentation de leur périmètre d'activité nécessitant l'acquisition de compétences additionnelles - Ou des promotions avec un pourcentage minimum de 3% pour le périmètre DRS et dans la cadre d'ARCQ pour le périmètre URC.

Mise en place des mesures prévues à la date de création de la DTAG.

Périmètre DRS : 15 mesures d'augmentation de 5% du salaire annuel

Périmètre URC : 10 mesures d'augmentation de 5% du salaire annuel et 6 promotions dans le cadre d'ARCQ.

Analyse de la CFE-CGC

Déclaration CFE CGC :

Bonjour M. KERGALL,

La CFE CGC souhaite vous solliciter concernant la cumulation de poste de M. SERGUES.

L'entreprise a défini un process pour gérer les situations potentielles de conflit d'intérêt de salariés du groupe. Il s'agit de Compliance. C'est normalement au salarié de signaler une situation de possible conflit d'intérêts. Le process compliance est fait pour ça. Le salarié doit remplir une attestation de conflit d'intérêt (modèle dans

le guide page 31) du guide pratique gestion des conflits d'intérêts. Son N+1 donne son avis qui va jusqu'à proposer que le salarié soit retiré du dossier. Voir aussi conflit d'intérêts sur @noo.

La question que nous nous posons, M. KERGALL, est de savoir si M. Christophe SERGUES et M. Jean- Germain BRETON l'ont fait et si cette situation a été examinée ?

C'est toute la question ! La création récente de cette société qui pour l'instant ne produit pas de chiffre d'affaire À priori, mais semble destinée à engranger des contrats d'installation fibre en Guyane avec Orange en donneur d'ordre pose question.

M. KERGALL, vous devez surement avoir connaissance, si M. SERGUES a fait cette déclaration de conflit d'intérêts ?

La CFE CGC espère qu'il n'y ait pas un conflit d'intérêt manifeste, car ce genre de chose est très néfaste pour l'image de l'entreprise et de ses salariés. Nous vous remercions par avance, M.KERGALL, pour votre retour complet.

Réponse de la Direction :

Tous les Directeurs Généraux des RIP sont mis à disposition par OWF, qui, en tant que porteur des projets, a contractualisé avec les collectivités, et ne sont pas salariés des RIP (convention de mise à disposition entre le RIP et OWF/WIN/OSA).

C'est le cas pour M. SERGUES qui assure ce mandat de DG avec le RIP Kourou. Pour le RIP de Kourou, cette responsabilité de conduire la première phase de déploiement technique et d'interconnexions des réseaux est assurée sous le pilotage de OWF, notamment concernant tous les aspects commerciaux avec les opérateurs tiers.

La Direction a veillé à ce qu'il n'y ait pas de conflit d'intérêt dans ce dossier et dans le déroulement de l'activité, afin d'être conformes aux schémas d'organisation des RIP et aux préconisations d'OWF.

La notification de l'attribution du RIP Guyane à Orange par la Collectivité Territoriale de Guyane signée hier 28 avril, et la mise en place d'Orange Concessions, vont conduire à modifier cette situation temporaire qui était destinée à lancer le déploiement technique.

En effet, les Directions Générales des deux RIP seront pleinement rattachées à Orange Concessions qui est une société autonome destinée au pilotage du déploiement, à l'exploitation et la commercialisation auprès des opérateurs.

L'appel à candidature pour le poste de DG de la nouvelle filiale du RIP Guyane a été diffusé cette semaine. Les responsabilités de la DIR Guyane et des RIP Guyanais seront ainsi pleinement dissociées avec des personnes distinctes.

Par ailleurs, la Direction a convenu avec les élus du CSE de présenter les modalités de déploiements Fibre afin de mieux saisir les articulations de chacun d'eux.

En effet entre, DSP Concessive, Fonds propres, marché de travaux, interconnexions en co-financement sur opérateurs tiers, le paysage est complexe.

Une explication de la Direction peut compléter en séance suite à notre déclaration. En premier lieu, c'est la situation de l'entreprise, sa stratégie et ses objectifs qui doivent être clairement exposés et compris des deux côtés de la table.

Information portant sur le bilan de la mise en oeuvre de la Direction de l'Expérience Clients (DEC)

✓ Information

Rappel des enjeux

Orange, la meilleure expérience sur le marché Antilles-Guyane. Délivrer nos ambitions de plan stratégique et apporter à nos clients la meilleure qualité de service et la meilleure expérience client adaptée à chacun.

Activités marquantes depuis la création

Processus : Approche transverse

- Ingénierie des processus Métiers/clients (Home –Mobile et Open) Maîtrise d'Ouvrage Mobile et Open
- Tests, recettes, gestion des évolutions applicatives métiers Pilotage des projets d'amélioration continue

Boucle d'amélioration qualité et boucle courte

- sur la chaîne de facturation/paiement/relance/recouvrement (chaînes de contrôle facture, pilotage du recouvrement,...)
- sur la prise de commande et livraison cuivre
- Mise en place d'instance «comité irritants» avec les canaux pour des plans d'actions issus de la voix des salariés.

Parcours client : Ingénierie des parcours clients Home et mobile dont Open) - Pilotage des performances parcours clients (animation, communication).

Formation et déploiement : Intégration d'une culture de qualité de service client de bout en bout

- Déploiement et pilotage des saisons
- Anticipation, planification et pilotage des dispositifs
- Ingénierie/conception des dispositifs et modes opératoires

Comité TTM offres mobiles : anticipation et sécurisation des processus dès l'amont

- Anticipation des impacts métiers et positions de travail
- Recommandation, évolution des parcours et adaptation des SI via le rôle de MOA

Contribution spécifique FTTH

- Pilotage de l'opérationnalisation des ambitions Fibre (Performance, Plans d'actions, animations, projets, etc...)

Capacité d'adaptation forte en mode gestion de crise en 2020

- Adaptation de nos dispositifs/ Processus et nos méthodes pédagogiques

Recrutements, promotions, MEC

Situation à date :

- Directeur de l'Expérience Client (nomination effective au 1^{er} août 2019)
- Assistante de direction partagée (promotion et nomination effective au 1^{er} août 2019)
- Responsable du Département MOA, Processus et Boucle d'amélioration (recruté au 1^{er} Novembre 2019)
- Responsable du Département Formation et Culture Client (recruté au 1^{er} février 2020)
- Responsable Déploiement et Pilotage des saisons (nomination mise en œuvre au 1^{er} août 2019 avec MEC)
- Chargé d'animation des saisons et boucle d'amélioration (recrutée externe au 1^{er} avril 2020)
- Responsable de l'anticipation, planification et pilotage des dispositifs (recrutée 1^{er} août 2020 avec parcours qualifiant)
- 3 chargés d'animation et formation (1 recrutement OK et 2 relances d'offres)
- 2 chargés d'ingénierie et formation –innovation (nomination mise en œuvre au 1^{er} août 2019 avec MEC)

L'essentiel du CSE Orange Caraïbe – 28, 29 et 30 avril 2021 - 3

- 3 Responsables parcours clients (2 recrutements OK : arrivée au 1er mai 2020 et 1er juin 2020+ 1 recrutement en cours de responsable «spécialisé» THD à venir)
- 1 chef de projet processus et outils commerciaux complexes (recrutement externe opérationnel au 1er août 2019)
- 1 chef de projet processus et outils commerciaux complexes en parcours de professionnalisation (promotion validée et effective au 1er février 2020)
- 2 chargés de déploiement des processus et outils commerciaux complexes (recrutement effectif au 1er Avril 2020+ un recrutement effectif au 1er juillet 2020)
- Prolongement d'un CDD (maintenu jusqu'au 1er avril 2021)

Retours sur les accompagnements

Accompagnement managérial : Conseil de Direction (hebdomadaire)
 - Conseil de Département (hebdomadaire) - Conseil de direction élargi à tous les collaborateurs DEC (Bimestriel) - point Adhoc sur formalisation de la charge de travail projets

Renforcement des compétences (formations déjà initiées en rapport avec l'évolution des métiers)

- Management de processus
- formateur dans un monde digital (+ formation outils)
- ELearning outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint)

2 recrutements externes. Mesures d'accompagnement financières appliquées (MEC, promotion et parcours)

✓ Analyse de la CFE-CGC

La DEC est aujourd'hui mise en place et fonctionne.
 La présentation relate l'ensemble des dispositifs et des actions ayant permis le démarrage de cette nouvelle direction.
 L'essentiel des informations atteste de la bonne mise en marche des actions et des missions de la DEC.
 Recrutements internes et externes, plans d'accompagnement et formations ont été déployés (on regrette toutefois l'absence dans la présentation d'un détail des différents plans de formation proposés aux salariés recrutés.
 Les perspectives de développement de la DEC ont été évoqué et à ce stade il n'y a pas de prévision ni de projet d'extension.
 Il serait intéressant pour l'avenir que cette présentation intègre Plan d'accompagnement et/ou de formation.
 A date la géométrie du projet et donc l'effectif est figé.
 Il faudra également être vigilant sur la prise en compte parcours clients Entreprise, en incluant les process complexes faisant intervenir les unités et services de l'hexagone.

Information portant sur le bilan de la mise en oeuvre de la Direction Marketing Stratégie et Commerciale (DMSC)

✓ Information

Rappel des enjeux :

Atteindre les objectifs fixés dans le cadre de notre plan stratégique
 Cette nouvelle organisation avait pour ambition de nous permettre de délivrer nos ambitions du plan stratégique avec plusieurs défis à relever :

- Préparer et résister à la rupture de marché avec l'arrivée d'un quatrième entrant (fixe et mobile) et des offres low-cost
- Délivrer les preuves de la **supériorité de nos réseaux** et de notre **relation clients** afin d'affirmer notre leadership sur l'expérience clients
- Accompagner l'accélération du **déploiement des nouveaux réseaux THD Fibre et 4G/5G** afin d'assurer leur succès commercial
- Continuer à **simplifier** nos offres en cohérence avec les attentes de nos clients et amorcer les regroupements des accès (convergence) et le foisonnement dans les foyers (dans le respect de nos obligations et contraintes concurrentielles et réglementaire)
- Préparer les relais de croissance sur les **nouveaux territoires** autour des piliers suivants : les contenus, la banque, les objets connectés
- Accélérer la **transformation digitale** et délivrer une vraie promesse d'expérience «omni-canal».

Atteindre les objectifs fixés dans le cadre de notre plan stratégique

Principales évolutions d'organisation

Evolution du marketing qui regroupe le mobile, le home et qui intègre la convergence. Segmentation marché (Grand Public et Entreprise), Haut et Bas de marché et complémentarité des marques
 Création de postes dédiés au sein du département marketing mobile Home et convergence.
 Création d'un département Digital via le regroupement des équipes et des compétences pertinentes (Moa, expert web, animation web, gestion back office). Création d'un poste au sein du département marketing

mobile et convergence regroupé avec une équipe transverse gérant les projets convergents

Bilan de mise en œuvre de la nouvelle organisation de la DMSC :

Collaborateurs :

- 26 collaborateurs déjà membres de l'ancienne direction DMCC ont intégré la nouvelle direction DMSC
- 2 salariés ont bénéficié d'une promotion (changement de bande CCNT)
- 10 collaborateurs ont bénéficié d'une MEC dans le cadre d'un changement de poste ou d'un élargissement de périmètre
- 3 recrutements externes (CDI) dont 2 en novembre 2019 et 1 en mars 2020
- 5 recrutements en mobilité interne groupe
- 2 collaborateurs de l'ex DMCC ont intégré le codir de la DMSC
- Recrutement de 2 CDD en accroissement temporaire d'activité

Tous les postes ont été pourvus avant 2 annonces de mobilité courant S1 2021 (postes ouverts en recrutement)

Analyse de la CFE-CGC

Nous avons demandé des précisions sur le dossier liés à la charge de travail, l'évolution professionnelle des collaborateurs.

Des appels à candidature sont en cours pour des postes identifiés par la Direction.

Nous avons rappelé à la Direction que nous demandons que les dossiers présentés en séance doivent reprendre les données actualisées concernant l'effectif réel à date et utiliser les méthodes nationales de présentation des dossiers.

Consultation portant sur les ouvertures exceptionnelles des dimanches envisagées en 2021

✓ Consultation

Les prévisions d'ouverture

Boutiques centres commerciaux du périmètre de la DVDC

Les boutiques de Centres Commerciaux ont indiqué leurs prévisions d'ouverture. Principe : La DVDC étudie la liste des dimanches d'ouverture que lui communiqueront les Centres Commerciaux et décide des dimanches d'ouverture en fonction de l'activité des années précédentes. Les demandes d'autorisation d'ouverture sont faites directement par l'exploitant du centre en œuvre par l'association des commerçants et les prévisions de valo sur le jour concerné.

L'ouverture des boutiques, le dimanche, est rythmée chaque année par des périodes identiques :

a) les périodes des soldes b) la période des Grandes Vacances Scolaires c) la période de fin d'année d) les fêtes spécifiques –fête des Mères / des Pères / st Valentin / anniversaires des Centre Commerciaux ...

Période de fin d'année

C'est la période où les centres commerciaux sont la plupart du temps ouverts, où les municipalités organisent des animations ... Nous devons donc être présents également pendant cette période.

En 2021, le mois de décembre comprendra 4 dimanches. Trois de ces dimanches sont positionnés avant Noël :

- le 5 décembre 2021
- le 12 décembre 2021
- le 19 décembre 2021

Et un dimanche après soit le 26 décembre 2021. En dehors de nos obligations contractuelles, nous nous posons systématiquement la question de l'opportunité d'ouvrir nos boutiques le dimanche, notamment au regard des bilans des années qui précèdent.

Ouvertures prévisionnelles recensées en 2021

Nous envisageons d'ouvrir 21 dimanche (22 en 2020)

Accompagnement Ressources Humaines

- Tous les salariés travaillant dans les boutiques peuvent être concernés par ces ouvertures exceptionnelles sur la base du volontariat (les apprentis doivent avoir plus de 18ans).

- Un recueil du volontariat des salariés volontaires pour travailler occasionnellement le dimanche est organisé par la ligne managériale au niveau de chaque boutique.

Règles de gestion du travail des dimanches :

Pour toute ouverture exceptionnelle le dimanche, les modalités de compensation des heures travaillées mises en œuvre respectent les principes de l'Accord Pour Tous du 2 février 2000 : les heures effectuées ouvrent droit à une majoration de 100% pour ce jour travaillé et ou une compensation en temps équivalente. Le jour de repos hebdomadaire sera récupéré dans la quinzaine qui précède ou qui suit la suppression du repos conformément à l'art L.3132-27 du code du travail.

Cette règle s'appliquera aussi aux salariés de la filiale Orange Caraïbe.

Dans le cadre de ces ouvertures exceptionnelles, les règles usuelles liées à la durée du travail s'appliqueront également. Elles sont ici à nouveau explicitées et feront l'objet d'un rappel au sein de toutes les équipes :

- Repos quotidien 11h par période de 24h
- Repos hebdomadaire 35h consécutives
- Durée maximale quotidienne de travail limitée à 10h
- Durée hebdomadaire maximale du travail égale à 48h par semaine, 44 h en moyenne sur une période de 12 semaines consécutives
- Pas plus de 6 jours de travail dans une semaine civile.

Analyse de la CFE-CGC

Les élus CFE-CGC Orange ne sont pas opposés sur le principe, mais rappellent que cela doit se faire en grande concertation avec les conseillers.

Vote des élus :

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

Consultation sur la fermeture de la boutique Espace Pro en Martinique (Objectif 3000)

✓ Consultation

Le contexte

- Perte d'attractivité de la boutique pour les clients professionnels, qui étaient la force et la particularité de cette boutique depuis son ouverture : -13% d'actes professionnels sur les 2 dernières années.
- Ces phénomènes se sont accélérés depuis juillet 2019 car la boutique, située à Acajou Lamentin, est partiellement enclavée suite à l'effondrement d'une partie de la chaussée à Acajou.
- - 25% de flux clients entre 2017 et 2019.
- Proximité des boutiques des centres commerciaux Galleria et Place d'Armes qui captent 42,3% des actes mobiles réalisés au Lamentin.
- - 47% d'actes non marchands générés sur les 3 dernières années.

Les enjeux

- Nous étudions la possibilité de la fermeture de la boutique Espace Pro, en raison de sa proximité avec les boutiques des centres commerciaux Galleria et Place d'Armes et de la faible fréquentation des lieux qui a été aggravée par l'effondrement de la chaussée Acajou. Cette fermeture devrait permettre d'optimiser les effectifs des autres boutiques qui connaissent une plus forte attractivité et qui drainent davantage de flux.

Le dispositif d'accompagnement RH

Chaque salarié bénéficie d'un accompagnement de la part des différents acteurs :

- Entretiens collectifs et/ou individuels entre la Directrice des ventes, le manager de la boutique et les conseillers clients afin de prendre en compte le ressenti de chaque salarié et de faciliter les échanges avec les RH ou le SSST.

- Pour le manager, entretien individuel entre la Directrice des ventes et la Directrice de la DVDC afin de prendre en compte le ressenti du salarié et de faciliter les échanges avec les RH ou le SSST.

- Échanges avec le RRH et/ou le DRH afin de répondre aux questions et recueillir les souhaits d'affectation ou postes privilégiés.

- Entretiens individuels avec le groupe pluridisciplinaire de prévention (GPP) : Assistante sociale, Préventeur, environnement du travail.

- Ces réunions, rencontres, échanges ou visites permettent de répondre aux différentes interrogations des salariés.

- Les situations individuelles ont été identifiées et sont prises en compte par un accompagnement spécifique.

Depuis le 25/01, des entretiens réguliers entre la DVS et les salariés concernés, (fréquence quinzaine ou hebdomadaire, soit jusqu'à 6 entretiens pour certains).

- Des immersions en boutiques et sur d'autres métiers réalisées par 2 salariés.

- Un accompagnement à la préparation d'entretiens. Des orientations et pistes d'affectation définies pour les 3 salariés concernés.

Accompagnement financier :

- En cas de changement de métier, les mesures d'accompagnement s'appliquant au changement de métier seront mises en œuvre.

- En cas d'aggravation du temps de trajet, les mesures existantes seront mises en œuvre.

- Monitoring de la PVC sur la boutique d'arrivée pendant 6 mois / évaluation de la PVC cible / moyenne PVC mensuelle de la boutique d'origine et réajustement le cas échéant.

Accompagnement managérial :

- Facilité de planning en terme d'organisation si différentiel très important / boutique d'origine afin de faciliter l'organisation personnelle.
- Mise en place d'un coaching personnalisé par le nouveau manager et éventuellement de formation pour permettre d'assurer une bonne intégration au nouveau poste. **Fermeture prévisionnelle de la boutique le 30 avril 2021.**

Analyse de la CFE-CGC

Ce projet vient entériner le constat de la baisse de flux et des performances de la boutique Espace Pro (Objectif 3000).

Ce projet fait état de tous les aspects business et stratégiques de cette fermeture.

Les éléments de décision ont été présentés et les contraintes attestant et expliquant la diminution des flux sur la boutique, et par conséquent celle du nombre d'actes de vente et donc du chiffre d'affaire de la boutique.

L'aspect humain, et donc le sort des 4 salariés de la boutique ont également été abordé et cet aspect doit susciter une attention particulière, dans la mesure où il s'agit là d'une mobilité induite par l'entreprise.

De fait, la direction s'est engagée à tout mettre en œuvre pour respecter le choix que les salariés formuleraient pour leur prochaine affectation.

Nous regrettons toutefois, que ce processus ait trainé en longueur, et que, alors que certains des salariés étaient déjà été remplacés, pour deux d'entre eux avant la présentation du projet, les autres ont dû attendre pour que leurs choix puissent être validés.

Il est à noter que l'accompagnement a tout de même été mené et qu'au final les salariés ont obtenu leur réaffectation, avec prise en compte de leurs choix. L'objectif poursuivi par la CFE-CGC, qui était de veiller à ce que les salariées soient prises en compte dans ce dossier, à bien été atteint.

La fermeture de la boutique Espace Pro entraîne mécaniquement le report du flux de clients vers les autres boutiques, et plus particulièrement vers les plus proches, à savoir la boutique de la Galléria et celle de Place d'Armes.

Les nouveaux flux doivent être pris en compte dans l'analyse de la charge de travail des salariés des boutiques les plus proches.

Nous souhaitons qu'une analyse de l'impact économique et stratégique de la fermeture de la boutique Espace Pro soit faite.

La question de la relocalisation de la boutique semble avoir été abandonnée et les éléments de cette décision sont insuffisants.

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

Consultation sur le projet d'évolution du Back Office de la Direction Technique Antilles Guyane

✓ Consultation

Contexte et enjeux

Organiser et professionnaliser un mode de pilotage dédié au marché Grand Public en déployant un pilotage de production de bout en bout face à l'enjeu de la croissance des activités FTTH. Avec la stratégie Engage 2025, Orange confirme sa volonté de réinventer son leadership sur les réseaux THD, dans ce contexte le déploiement de la fibre sur nos territoires est un véritable levier de croissance.

Pour relever ce défi, en particulier sur le marché GP, Orange doit adapter sa façon de travailler afin d'être plus agiles, plus réactifs et plus efficaces en optimisant et en simplifiant nos modes de fonctionnement, nous amenant à renforcer les compétences de pilotage et de supervision.

Le projet d'évolution proposé : une organisation par marché

Marché GP :

L'enjeu à la Direction Technique Antilles Guyane est de déployer le réseau

FTTH sur l'ensemble de nos territoires en respectant les délais et en assurant une satisfaction client optimale. Notre objectif est de piloter au mieux nos instances clients de bout en bout, simplifiant le suivi sous la responsabilité du Pilote d'Activité et ainsi franchir un nouveau palier d'excellence pour nos clients. Le projet consiste à optimiser le pilotage de production FTTH en centralisant l'ensemble des activités au sein des équipes PPC et ainsi de recentrer la CAGPBL sur son cœur de métier.

Marché E :

Le projet consiste à optimiser le modèle de pilotage du périmètre E, en rattachant la CAE&RS au département DIOCE afin de renforcer :

- La proximité entre tous les acteurs
- Le pilotage intégré de bout en bout avec des interfaces de travail optimisées et par conséquent un parcours plus fluide, plus réactif face à nos clients.

Les effectifs concernés au 01/12/2020

	CDI			Répartition H/F		Moyenne âge	CDD
	Bande C	Bande D	Bande Dbis	Femmes	Hommes		
CA GP BL	3	7	4	8	6	47,5 ans	2
CA E/RS		6	1	5	2	52,3 ans	2
PPC		4	1	1	4	53,6 ans	3*

Dans les deux équipes CA GP/BL et CA E/RS, nous avons :

- 1 manager, 1 soutien, des conducteurs d'activité

Pour l'équipe PPC, n'ont été pris en compte que les salariés effectuant l'activité. En effet, le manager de l'équipe PPC a aussi en charge les

activités de GTC (gestion technique client) et de PIL RS (pilotage réseau structurant)

Les impacts ressources humaines : impacts effectifs

Changement de département de l'équipe CA E/RS : passage de 8 personnes (dont 1 manager et 1 CDD) du département Pilotage vers département DIOCE. Les équipes CA GP BL reste dans le département Pilotage et le traitement de l'ensemble de l'activité liée à la Fibre repris par le PPC nécessitera un renforcement de l'équipe de 2 CDI.

Analyse de la CFE-CGC

Les élus du CSEE AG avaient souhaités que la **CSSCT Réseau et SI soit mandatée pour instruire ce dossier**, afin d'analyser en détail les impacts :

- Sur l'organisation cible
- Les Missions et activités des acteurs
- Les effectifs concernés : suffisant ou pas
- Les impacts ressources humaines : impacts effectifs et autres
- Les mesures d'accompagnement RH : quelles sont-elles ?

Ce projet, **présenté ne recueille pas l'adhésion des salariés**. Des présentations récentes ont été faites aux salariés.

Les salariés ne comprennent pas que ce projet déroge au schéma national, dans lequel ils se reconnaissent. Le back-office au sein de la DTAG œuvre pour le pilotage des productions réseaux, clients GP et Entreprises, ainsi que les interventions.

Le projet impacte les départements Pilotage Performance et DIOCE, avec un changement de lignes managériales, avec un rattachement pour le marché entreprise de la CA et RS (CACER) au département DIOCE.

L'objectif est :

- pour le marché GP, piloter les clients de bout en bout et optimiser le pilotage de la production FTTH
- pour le marché entreprise, optimiser le modèle de pilotage de production pour l'ensemble du périmètre.

Ce projet ne recueille pas l'adhésion des salariés.

Il demeure des inquiétudes quant à la montée en compétence du fait de la charge de travail.

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

Consultation portant sur le projet d'évolution du département SDR et création d'une équipe infrastructure Guyane

✓ Consultation

Les enjeux du projet

Pour rappel, le projet :

- Prend en compte le besoin de structurer le département SDR pour améliorer l'ancrage territorial des activités de production réseau qui nécessitent aussi une proximité

- Intègre la mise en place d'équipes plus larges, couvrant de bout en bout les activités et qui ont la capacité d'absorber des charges ponctuelles et une plus forte agilité

- Prend en compte les synergies possibles entre les activités d'ingénieristes réseau et un besoin de proximité avec les équipes d'exploitation sur chaque territoire

- Prend en compte la nécessité de consolider le pilotage des programmes DTAG et le pilotage de l'activité de négociation immobilière et collectivité locale et le besoin de renforcer l'équipe en charge de l'ingénierie en Guyane compte tenu de la déformation des investissements et de l'activité vers ce territoire

Les enjeux de la démarche

- Evaluer les impacts positifs et négatifs du projet. Identifier l'ensemble des dimensions susceptibles d'être impactées par ce projet

- Préconiser des actions correctives et des mesures de prévention de nature à améliorer l'impact du projet

La démarche de l'analyse d'impacts humains des projets de transformation

Embarquer et faire adhérer, permet aux salariés de s'approprier le projet, de se projeter dans la nouvelle façon de travailler pour cela une présentation du projet par le chef de projet est un préalable incontournable,

Cela implique une communication claire avec questions/réponses pour :

- Partager le sens / comprendre les freins

- S'assurer que le sens du projet est partagé, prendre en compte le point de vue des salariés, ajuster la communication si nécessaire et **réadapter le projet au fur et à mesure par l'anticipation de ses effets.**

- Bénéficier de la richesse de la connaissance des salariés sur leur travail afin de fiabiliser la conception du projet en amont

- Eclairer le chef de projet sur ce qui fonctionne bien aujourd'hui et qu'il faut conserver dans son projet, identifier ce qui pose problème dans le travail (et le service rendu au client) par un dialogue plus large (interactions avec d'autres services) et des regards croisés sur le projet. Concevoir et adapter l'accompagnement en s'appuyant sur des situations réelles de travail

IMPACTS POTENTIELS

Evolution du département SDR et création d'une équipe infrastructure en Guyane

Impacts Positifs Potentiels : Le changement de manager est bien perçu : «il y aura un chef de groupe avec lequel on va échanger. Cette organisation nous remet dans la position où on était. Cela a du sens d'avoir un manager de proximité»

• Le changement de manager est vu par certains comme un plus «on est tous autonome et le manager est là pour porter nos voix»

• L'objectif affiché a été entendu : «la finalité affichée c'était d'organiser les services et je me retrouve dans un service chef de projet avec la même activité»

• Certains salariés évoquent le peu d'impact du changement : «l'impact pour moi est faible, seules quelques fonctions vont être regroupées» «nous sommes déjà chefs projets et on travaille en transverse et pour nous ça n'aura pas d'impact»

• Pas d'opposition frontale au projet pour la plupart des salariés mais des attentes» on n'est pas contre le projet, mais on veut qu'il soit clarifié, qu'on vienne nous exposer ce qui sera fait»

• D'une manière générale les salariés ne voient pas d'influence négative du projet sur leur autonomie

Impacts Neutres Potentiels : Des interrogations sont soulevées par certains salariés : «qu'est ce qu'on veut changer ?

• Crainte de certains salariés : «pour l'environnement technique, il n'y a plus de petits groupes et petit à petit on fait disparaître les compétences»

• Certains salariés expriment un léger regret dans la mesure où des dysfonctionnements anciens ne sont pas pris en compte : «les problématiques qui sont déjà là, ne vont pas bouger par rapport au projet»

Impacts Négatifs Potentiels : Inquiétude de certains salariés par rapport à l'organisation de l'activité : « On ne connaît pas le périmètre de l'environnement technique»

• Les attentes en matière de formation sont clairement exprimées : «je ne sais pas raccorder un groupe électrogène» «on ne parle pas de former. Le métier ne s'improvise pas» «la transmission est différente de l'environnement technique et on ne peut pas évoluer comme ça de l'un vers l'autre»

• Crainte liée aux modalités de nomination des managers «il était de coutume qu'on nomme quelqu'un de chez nous et par rapport à ce que nous entendons, ce ne sera pas le cas»

• Crainte pour l'avenir de certaines activités : «pour l'environnement technique, on laisse entendre que l'activité serait distribuée»

Analyse de la CFE-CGC

Ce projet a pour objet de structurer le département SDR et améliorer l'ancrage territorial.

Il a également pour but de réintégrer et développer le pôle infrastructure en Guyane.

La Guyane s'appuiera sur des compétences en local et un support depuis les Antilles.

Le projet présente des opportunités. Bien qu'il manque quelques précisions sur les fiches de poste, et qu'il y ait des non-dits concernant les impacts organisationnels des équipes qui voient leur effectif diminué au profit de l'équipe SDR Guyane.

La CFE CGC voit en ce projet une opportunité pour le développement de la Guyane. Orange est le seul réseau capable de raccorder les zones les plus isolées de la Guyane.

Le raccordement de la Guyane Française à la Martinique via la fibre optique KANAWA est déjà un premier pas pour la mise en place de la 4G et bientôt la 5G, sur l'ensemble du territoire.

Orange a aussi remporté le RIP Guyane et le haut débit FTTH deviendra bientôt une réalité pour la Guyane avec l'impulsion transmise par l'équipe SDR.

PS : nous sommes très surpris de constater que la CFDT ayant voté « POUR » en séance CSE, puisse demander maintenant une négociation à la Direction sur ce sujet !

Vote des élus :

▪ **POUR :** CFE-CGC – CFDT - SUD

▪ **CONTRE :** CGTG – CGTM

▪ **ABSTENTION :** FO

UTT/UGTG Absent lors du vote

Point sur la situation et les mesures prises par l'entreprise par rapport à l'évolution de l'épidémie de Coronavirus

✓ Information

Peu d'information de la part de la Direction.

Analyse de la CFE-CGC

Cependant, une nouvelle fois, nous ne pouvons que constater qu'aucun dossier relatif à ce point « **Situation et les mesures prises par l'entreprise par rapport à l'évolution de l'épidémie de Coronavirus** » ne nous est parvenu.

Nous avons à maintes reprises interpellés la Direction et indiqué les informations que nous souhaitons. **Le silence est l'expression la plus parfaite du mépris !**

Vos représentants

Vos Élus CSE titulaires :		Vos Élus CSE suppléants :	
▪ Diane ETIENNE ROUSSEAU (Baie Mahault)		▪ Marie LORET (Rémire Montjoly)	
▪ Eric DRANE (Baie Mahault)		▪ Theyre CHARABIE (Baie Mahault)	
▪ Hubert LEMARQUAND (Baie Mahault)			
▪ Gaëtan ABSALON (Fort de France)			
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	