



### Sommaire

Déclaration CFE CGC

Consultation sur le projet portant la mise en place de Messaging

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

Information portant sur la modification des horaires d'ouverture aux clients de la boutique de Milenis

Information en vue d'une consultation du projet d'évolution du Back Office de la Direction Technique Antilles Guyane

Vos représentants

## Déclaration CFE CGC

Bonjour M. Le secrétaire,

La CFE CGC souhaite vous informer que nos élus ne souhaitent plus vivre en 2021, les multiples séances de CSEE qui ont duré jusqu'à 3 jours en 2020 et avec + de 20 points à l'ODJ.

En tant que secrétaire, vous **devez planifier, organiser, en priorité** les informations- consultation concernant la politique sociale, les conditions de travail et d'emploi au sein de l'établissement (bloc3).

Nous vous rappelons, les thématiques qui doivent être examinées dans le cadre du bloc 3 :

- Bilan annuel emploi année N-1
- Bilan social N-1
- Bilan alternance N-1
- Bilan formation N-1
- Rapport annuel sur le temps partiel N-1
- Rapport PEC bilan N-1
- Rapport égalité professionnelle N-1
- Rapport handicap N-1
- Plan formation N-1

Le CSEE doit être informé aussi chaque année sur les conséquences des orientations GPEC et des orientations sur la

formation professionnelle. Le CSEE est informé aussi chaque année sur le plan schéma directeur de l'immobilier, du rapport de synthèse des médecins du travail.

Au vu de tous ces dossiers qui doivent passer en CSEE, la CFE CGC vous remercie par avance de bien vouloir planifier en avance, cela avec la Direction et surtout ne pas rééditer que tous ces dossiers passe en CSEE avec + de 20 points à l'ODJ.

De plus, nous profitons de notre mail, pour vous rappeler aussi que les Présidents (es) des commissions du CSEE ont pour attribution de préparer les travaux et les délibérations des élus du CSEE.

Elles doivent examiner et faciliter la compréhension des rapports/bilans présentés par la Direction dans le cadre des informations ou informations-consultations. **Malheureusement, nous avons pu constater cette année qu'aucune commission n'a fonctionné.**

La CFE CGC vous remercie par avance de m'avoir lu. En espérant que notre proposition vous aidera à mieux gérer tout cela en 2021.

**C'est pour le bien de tous les élus et pour la qualité des échanges sur ces dossiers complexes et importants.**

## Consultation sur le projet portant la mise en place de Messaging

✓ Consultation

**Ce dossier nous avait été présenté au CSEE du mois de novembre. Celui-ci revient en CSEE pour une consultation.**

### Les objectifs du projet

Pour assister le client depuis le canal digital de son choix, nous déployons Messaging, le nouvel outil de la Relation Client Digitale Orange (RCDO)

Il est important **d'enrichir la promesse fonctionnelle pour nos clients** en faisant évoluer la relation client digitale avec Messaging qui est bien adapté aux usages clients.

Proposer un nouveau canal digital de la relation client qui :

- A pour ambition de remplacer les briques fonctionnelles ChatLiveet formulaire Espace Client afin d'améliorer l'expérience du client qui a besoin d'assistance à partir du digital pour aller au bout de sa demande.
- Améliore la relation client en historisant la conversation du client : les échanges avec le client sont gardés en mémoire lorsque le client est logué avec son numéro de mobile ou son mail

- Mise en place de l'organisation et identification des acteurs et contributeurs
  - Répond à l'exigence de multi-canalité de la relation client digitale : le client commence son échange sur le mobile et peut le poursuivre sur son PC ou sa tablette.
- Chef de projet Quitterie Chenard -Directrice de la relation client digitale au sein du Service Client Orange Antilles Guyane. Actions et contributions :
- Interlocuteur pour la mise en place du projet messaging au sein de la DOAG
  - Interlocuteur des équipes nationales en charge des projets Digitaux
  - Mise en place de l'organisation et identification des acteurs et contributeurs

### Un choix stratégique cohérent

En local Antilles Guyane, nous avons un certain nombre de portails et briques en plus ceux du national.

Sur ces briques fonctionnelles locales, et seulement sur elles, le déploiement de Messaging dans la stratégie du digital sans rupture de canal, nous oblige à distinguer les demandes Home, des demandes Mobile parce que notre partenaire EuroCRM n'a pas le SI Home et ne sait pas donc pas traiter du Home.

Le détail du déploiement pour les portails locaux qui sont traités dans ce projet, est présenté dans les slides suivants.

Sur les portails et applications nationaux, Espace Client Home Orange France, Application Orange et Moi (Orange France) Home, nous sommes conformes au national pour le monde Home : tout l'écrit du Home des briques Espace Client Home Orange France, Application Orange et Moi Home Orange France sont externalisées avec les mêmes prestataires qu'Orange France. Nous sommes donc, sur ces portails nationaux, alignés avec la stratégie nationale.

### Un déploiement de Messaging sur nos portails locaux qui prend en charge nos clients sans rupture de canal

#### 1. L'Espace Client Mobile Orange Caraïbe, l'Application Orange et Moi Caraïbe

Les demandes sur le mobile issues de ces briques sont déjà prises en interne sans rupture de canal.

Les demandes sur le home que les clients déposent sur ces briques sont aussi prises en interne avec rupture de canal ... car ces demandes arrivent au BO Mobile qui les renvoie vers le BO Home.

Toutes ces demandes Mobile et Home seront traitées par notre équipe relation client Digitale composée de Webmanagers full parcours, full univers Home / Mobile / Convergent qui traiteront indifféremment le Home et le Mobile sans rupture de canal.

#### 2 -Le Portail Assistance Orange Caraïbe

Les demandes sont à 25% sur le mobile et 40% sur le Home (35% sont des conversations interrompues\*). Ces demandes qui arrivent sur ce portail sont

aujourd'hui externalisées chez notre prestataire local EuroCRM. Notre prestataire a le SI Local OREKA sur le mobile MAIS N'A PAS LE SI sur le Home.

Donc les 40% des demandes du home sont traitées avec rupture de canal : «cher client, faites le 3900 ou le 3901». Et nous ne pouvons pas mettre le SI Home chez notre prestataire.

Ces demandes seront traitées en interne par notre équipe Webmanagers sans rupture de canal pour le client.

L'équipe de Webmanagers se logue en fonction de l'activité sur le SI Home ou sur le SI Mobile et traite en full parcours, full univers Home / Mobile / Convergent toutes les demandes Messaging des clients (GP et PRO PME) qui viennent sur le Portail Assistance Orange Caraïbe.

#### 3 -Le Portail Shop Mobile Orange Caraïbe.

100% des demandes écrites de ce portail sont des demandes Mobiles. Les traitements Messaging du shop mobile sont externalisés chez EuroCRM qui a le SI Mobile OREKA.

La boutique en ligne Orange Caraïbe Mobile va croître fortement et tout l'écrit de cette boutique en ligne reste externalisé chez EuroCRM.

Cette stratégie est compatible avec l'expérience client que nous voulons mettre en place à savoir, une relation client digitale omni-canalité et sans rupture de canal.

#### Les 3 équipes concernées par le projet

La mise en place de cette nouvelle solution concerne les équipes suivantes :

Relation Client Digitale	BO Mobile	BOMS Home
4 Webmanagers	Equivalent 0,4 ETP	Equivalent 2 ETP
Equipe Webmanagers Guadeloupe - Martinique	Equipe Réclamation Guadeloupe	Plateau BO Guadeloupe - Martinique

### Analyse de la CFE-CGC

Nous n'avons pas été convaincus par les explications concernant la mobilité des salariés et les recrutements ou remplacement de salariés.

La CFE-CGC restera vigilante sur le flux des salariés et l'évolution promotionnelle.

#### Vote des élus :

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

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

### ✓ Information

Pas de document spécifique à présenter les mesures restent les mêmes et en cas de modification Orange appliquera les consignes qui seraient données par département.

### Analyse de la CFE-CGC

Nous regrettons le manque de transparence de la direction, relatif aux chiffres concernant la DOAG, et de ne pas avoir une information claire sur l'évolution des mesures et de la situation propre à la DOAG.

Les élus CFE-CGC du CSE souhaitent parler d'ores et déjà du retour sur les sites quand la fin du confinement saison 2 arrivera et que 3 ou 5 jours de télétravail ne seront plus la norme.

La CFE-CGC demande à la Direction de mieux anticiper, cette fois, de prouver par des actes simples et efficaces que nous travaillons dans une entreprise socialement responsable, soucieuse de la santé de ses clients et de ses salariés, agile pour prendre des décisions protectrices de la santé de tous.

## Information portant sur la modification des horaires d'ouverture aux clients de la boutique de Milenis

✓ Information

Contexte

Au fil des années, les horaires des boutiques du Centre commercial de Milenis ont évolués. La Direction de ce Centre commercial nous a fait plusieurs rappels à l'ordre.

En novembre 2020, il a expressément été demandé à la boutique Orange de Milenis de s'adapter aux horaires demandés par le Centre Commercial :

- ouverture aux clients à 09h lieu et place de 09h30

En effet, cette situation procure une gêne pour le Centre Commercial car nous sommes l'une des seules boutiques à ne pas ouvrir à 9h. En raison d'un risque de pénalité et de fortes insatisfactions clients, nous sommes contraints de modifier les horaires actuels.

Projet de modification des horaires de la boutique de Milenis

Le projet consiste à ouvrir aux clients à 9h au lieu de 9h30 ce qui nécessitera une prise de service pour l'équipe du matin à 8h30 au lieu de 9h et ce afin de respecter les horaires définis par le Centre Commercial.

Le changement n'aura d'impact que sur la vacation du matin avec un glissement de l'horaire d'une demi-heure et permettra de mieux gérer les flux du matin qui s'accumulent sur la tranche horaire de 9h30 à 10h00. En effet, dès 9h00 une file d'attente d'une dizaine de personnes se crée chaque jour devant la boutique.

Méthodologie employée

Le projet a fait l'objet de plusieurs informations et d'une discussion avec l'équipe. Il a été notamment présenté en réunion d'équipe.

Le planning revu est conforme aux accords et ne modifient pas les régimes de travail des salariés concernés. Le changement réside dans un glissement d'une demi-heure dans la vacation du matin.

Ce changement de planning résulte d'une mise en demeure faite par le Centre commercial de Milenis.

Communication

Les changements des horaires clients des boutiques seront anticipés par de la communication sur le lieu de vente à l'entrée de la boutique concernée par affichage. Cet affichage sera réalisé 15 jours avant le changement afin d'informer correctement la clientèle.

Une information sera faite auprès des services clients pour prise en compte (555, serv client multiservice et UAT) et une mise à jour des horaires des boutiques en ligne sera effectuée lors du changement des horaires.

Analyse de la CFE-CGC

Au vu des informations données en séance, ce dossier est reporté.

# Information en vue d'une consultation du projet d'évolution du Back Office de la Direction Technique Antilles Guyane

✓ Information

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*

\*Les CDD travaillent sur l'activité GTC et PPC

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 OAG réunis en séance du CSEE concernant le point intitulé « Information en vue d'une consultation du projet d'évolution du Back Office de la Direction Technique Antilles Guyane ont 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 ?

Par ailleurs, les élus du CSEE demandent que les documents complémentaires à la demande de la CSSCT, leur soient transmis dans des délais raisonnables pour leur permettre l'analyse et ce, bien avant l'inscription du point en consultation.

Vos élus et représentants vous souhaitent les meilleurs moments possibles en ces fêtes de fin d'année si particulières... Prenez soin de vous !

## Vos représentants

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