



### Sommaire

Consultation sur le projet de « Spécialiste Relation Client »  
 Information en vue d'une consultation sur les horaires des boutiques de Martinique  
 Information en vue d'une consultation : Projet de déménagement des équipes situées sur les sites d'Objectif 3000 vers Grives Orange Village et de l'aéroport vers Orange Mangot Vulcin et Orange Grand Case \_ Martinique  
 Vos représentants

## Consultation sur le projet de « Spécialiste Relation Client »

✓ Consultation

### Contexte

Dans le cadre d'Engage 2025, Orange souhaite franchir un nouveau palier d'excellence. Par ailleurs, les effectifs des unités opérationnelles décroissent, il y a donc un enjeu salarié de revaloriser les métiers des services clients et d'offrir des perspectives d'évolutions à nos salariés. Le programme de transformation des Services Client Engage 2025 relève cet enjeu et met en place un nouveau modèle pour ancrer les services clients dans l'avenir. Nous traiterons ici de « la création d'une filière métier des spécialistes ».

Veuillez trouver sur notre site CFE CGC Orange le dossier présenté au CSE du mois de mai 2023 : [AG - L'essentiel du CSE du 25 et 26 mai 2023](#) | [DO-Antilles-Guyane](#) | [Directions Orange](#) | [Etablissements](#) | [CFE-CGC groupe Orange \(cfecgc-orange.org\)](#)

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

Sud absent

### Analyse de la CFE-CGC

Les postes de « spécialiste relation client » ont pour vocation la prise en charge par un conseiller d'un client, pour les cas les plus critiques, de bout en bout. L'objectif est la satisfaction du client et aussi du spécialiste.

15 salariés ont été identifiés pour cette activité et ils seront amenés à bénéficier d'une promotion.

La direction s'est engagée sur le nombre suivant : 4 en 2023 et 4 en 2024

Une multilatérale est programmée le 25 juillet pour poursuivre les échanges sur ce dossier. La CFE CGC mesure les évolutions au niveau des qualifications et promotions à venir pour les salariés et a choisi de voter **POUR** ce projet.

## Information en vue d'une consultation sur les horaires des boutiques de Martinique

✓ Information

### Boutique de Fort de France

#### - Horaires actuels

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Ouverture client	8h30	8h30	8h30	8h30	8h30	8h30
Fermeture client	17h30	17h30	17h30	17h30	17h30	13h00

#### - Horaires futurs

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Ouverture client	9h00	8h30	8h30	8h30	8h30	8h30
Fermeture client	17h00	17h00	17h00	17h00	17h00	13h00

### Boutique du Robert

#### - Horaires actuels

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Ouvertures clients	8h30	8h30	8h30	8h30	9h30	8h30
Fermetures clients	17h15	17h15	17h15	17h15	17h15	12h30

#### - Horaires futurs

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Ouvertures clients	8h30	9h30	8h30	8h30	8h30	8h30
Fermetures clients	17h15	17h15	17h15	17h15	17h15	12h15

## Boutique Place d'Armes

### - Horaires actuels

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Ouverture client	09h00	09h00	09h00	09h00	09h30	09h00
Fermeture client	19h30	19h30	19h30	19h30	19h30	19h30

### - Horaires futurs

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Ouverture client	09h00	09h30	09h00	09h00	09h00	09h00
Fermeture client	19h30	19h30	19h30	19h30	19h30	19h30

## Boutique Galléria

### - Horaires actuels

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Ouvertures clients	9h00	9h00	9h00	9h30	9h00	9h00
Fermetures clients	20h30	20h30	20h30	20h30	21h00	21h00

### - Horaires futurs

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Ouverture clients	9h00	9h00	9h00	9h00	9h00	9h00
Fermeture clients	20h30	20h30	20h30	20h30	21h00	21h00

## Analyse de la CFE-CGC

Le projet concerne l'ensemble des boutiques de Martinique. Modification des heures d'ouverture et de fermeture pour tenir compte des flux.

Limiter les vacances et leur complexité. Aujourd'hui 13 vacances.

Être en phase avec les horaires des boutiques voisines ; Recrutement en cours pour un conseiller client et à venir pour un responsable boutique adjoint Pour la boutique de Fort de France. Souhait de mise en œuvre au 4<sup>e</sup> trimestre ; Bilan à 9 mois après la mise en œuvre du projet.

Une interrogation subsiste quant à l'impact sur le nombre des emplois. Et le risque de reprise d'une partie de l'activité par des boutiques partenaires.

Une attente forte concerne un **retour de la direction** pour une multilatérale à la demande de la CFE CGC relative à la politique Orange au sujet de la distribution physique propriétaire.

# Information en vue d'une consultation : Projet de déménagement des équipes situées sur les sites d'Objectif 3000 vers Grives Orange Village et de l'aéroport vers Orange Mangot Vulcin et Orange Grand Case \_ Martinique

✓ Information

### Les objectifs du projet de déménagement en Martinique

Réunir les équipes de chaque entité dans un même espace pour faciliter les échanges et les collaborations : Adapter les espaces à nos modes de travail collaboratif tout en favorisant la convivialité - Optimiser les espaces de travail - Optimiser l'utilisation des espaces situés dans les immeubles Orange - Optimiser la répartition des salles de réunion - Se dégager des frais de loyer des locaux partiellement occupés.

### Entretiens collectifs et individuels

**Sur GOV** : 5 groupes collectifs en physique d'1h30, via un binôme du GPP, le reste du personnel sera interrogé via Mserver.

**Sur OMV** : 8 groupes collectifs en physique d'1h30 avec l'intégration des salariés d'OGC, via un binôme du GPP

**Sur Objectif 3000** : 2 groupes collectifs en physique d'1h30, via un binôme du GPP

**Sur le site de l'Aéroport** : 1 groupe collectif en physique d'1h30, via un binôme du GPP

1 groupe de managers d'1h30 par site, via un binôme du GPP. Des entretiens individuels d'1h (situations particulières), via un binôme du GPP

L'expression des salariés est libre, les verbatims de ces entretiens sont anonymisés. L'ensemble des salariés du périmètre concerné sera invité à participer aux entretiens sur la base du volontariat et se dérouleront au mois de septembre.

## Analyse de la CFE-CGC

Le dossier concerne le schéma directeur immobilier sur la Martinique et l'aménagement des sites de Grives Orange Village et d'Orange Mangot Vulcin.

Pour Orange Grand Case les aménagements concerneront 2 salariés venant de Desclieux et 2 salariés venant de l'aérogare. Un laboratoire pouvant accueillir 10 personnes sera également aménagé. Les sites de l'aérogare et d'Objectif 3000 seront libérés.

45 salariés déménageront, l'impact des travaux concernera l'ensemble des salariés des sites. Les travaux se dérouleront sur le 1er semestre 2024 en HNO et se feront par espaces confinés successivement.

Les salariés des espaces concernés par les travaux en cours rejoindront des postes de travail disponibles sur chaque site. Les managers auront chacun un book avec les phases de travaux et conditions de réalisation. Une enquête impacts humains travail sera conduite au mois de septembre et des entretiens individuels et collectifs seront réalisés.

## REJOIGNEZ LA CFE CGC !

Vous avez fait le choix de soutenir notre syndicat pour accompagner au mieux les salariés et nous vous en remercions. **En novembre prochain, pour les prochaines élections du CSE, vous serez la clé de notre réussite, grâce à votre engagement !!!** Si vous souhaitez vous investir, n'hésitez à nous contacter.



A la CFE-CGC Orange, nous savons faire de l'engagement syndical un booster de carrière.

La CFE-CGC forme et accompagne ses adhérents et ses élus.

Nous défendons des valeurs et un intérêt collectif, pas l'idéologie d'un parti.

Chez Orange, la CFE-CGC n'est pas dédiée aux cadres. Elle défend tous les personnels, quelle que soit leur classification et leur statut, fonctionnaire ou salarié, et nous avons des représentants dans toutes ces catégories de personnels.

Vous pouvez devenir candidat sur nos listes sans être adhérent à la CFE-CGC Orange.

Toute activité syndicale fait l'objet d'heures de délégation, décomptées du temps de travail

## Vos représentants

### Vos Élus CSE titulaires :

- 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)



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



### Vos représentants CSSCT

**Client AG :** Gaëtan **ABSALON**    **Réseaux et SI :** Eric **DRANE**

