



Sommaire

Consultation sur le projet d'ouvertures exceptionnelles le dimanche envisagées en 2023
Information en vue d'une consultation sur la modification des horaires de la future Boutique de Jarry
Information en vue d'une consultation sur le projet de « Spécialiste Relation Client »
Information en vue d'une consultation sur le Bilan social 2022 OCA
Information en vue d'une consultation sur le Bilan social 2022 OSA
Vos représentants

Consultation sur le projet d'ouvertures exceptionnelles le dimanche envisagées en 2023

✓ 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 dimanche d'ouverture que lui communiqueront les Centre 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 commercial. Les dates étant communiquées à titre prévisionnel, elles peuvent faire l'objet de modifications à l'initiative de ce dernier. Dans ce cas, nous informerons les instances représentatives du personnel dès connaissance de ces modifications.

Boutiques centre-ville DVDC

Pour les centres-villes, la DVDC est décisionnaire de l'ouverture dominicale des boutiques. La décision prendra en compte les ouvertures des autres boutiques de la zone de chalandise, la communication et l'animation mises 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 :**

- la période des soldes
- la période des Grandes Vacances Scolaires
- la période de fin d'année
- 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 2023, le mois de décembre comprendra 5 dimanches.

- le 3décembre 2023, le 10 décembre 2023, le 17décembre 2023, le 24 décembre 2023, le 31décembre 2023

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. 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 des candidatures des salariés volontaires pour travailler occasionnellement le dimanche est organisé par la ligne managériale au niveau de chaque boutique. En 2023, ce recueil s'effectuera par l'outil Plasma comme l'an dernier.

Pour toute ouverture exceptionnelle le dimanche, les modalités **de compensation des heures travaillées** mises en œuvre respectent les principes suivants : **les heures effectuées ouvrent droit à une majoration de 100% pour ce jour travaillé** 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. 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 35 H consécutives
- durée maximale quotidienne de travail limitée à 10h
- durée hebdomadaire maximale du travail égale à 48 H par semaine, 44 heures en moyenne sur une période de 12 semaines consécutives
- pas plus de 6 jours de travail dans une semaine civile.

Vote des élus :

POUR : Toutes les OS

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.

Information en vue d'une consultation sur la modification des horaires de la future Boutique de Jarry

✓ Information

Motivation du projet

La révision des horaires de la boutique de Jarry s'explique :

- Par une nouvelle localisation dans une zone de chalandise dynamique, qui jouit d'une fréquentation importante du fait des enseignes qu'elle comporte, ainsi que des services et de la restauration présents.
- L'observation de nouvelles habitudes et comportements clients moins nombreux en ouverture de boutique à Jarry.

Horaires de la boutique de Jarry actuellement

Horaires actuels	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Jarry équipe	8h/17h30	8h/17h30	8h/17h30	8h/17h30*	8h/17h30	8h/12h30
Jarry clients	8h30/17h	8h30/17h	8h30/17h	9h/17h*	8h30/17h	8h30/12h

* Réunion équipe hebdomadaire (8h à 9h)

Projet de modification des horaires de la boutique de Jarry

Horaires après modification	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Jarry équipe	8h30/18h15	8h30/18h15*	8h30/18h15	8h30/18h15	8h30/18h15	8h30/13h15
Jarry clients	9h00/18h	9h00/18h	9h00/18h	9h00/18h	9h00/18h	9h00/13h

* Réunion équipe hebdomadaire (14H30 et 15H30)

Un temps a été consacré lors de chaque réunion d'équipe tenue le jeudi sur le sujet du déménagement et des horaires dès le 19/01/23 avec le nouveau manager qui a pris ses fonctions le 9/01/23. Une bilatérale avec chaque salarié a été tenue

Analyse de la CFE-CGC

La communication avec les salariés afin d'évoquer ce projet et d'échanger autour de celui-ci est primordial. Le planning doit être équitable pour tous les conseillers client. Impact horaire sur la vie familiale.

Information en vue d'une consultation sur le projet de « Spécialiste Relation Client »

✓ Information

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 ».

Pourquoi créer le nouveau métier de Spécialiste Moments de Vérité ?

Pour améliorer la satisfaction des clients et nos parcours, il était indispensable d'identifier ces situations à risque et d'y apporter une réponse

Cette réponse est la création d'un nouveau métier Spécialiste Moments de Vérité

Construction du projet de Spécialiste Relation Client



Des mesures d'accompagnement et d'incitation financière

Tous les collaborateurs dont le libellé métier évolue vers celui de Spécialiste Domaine Client et donc vers le métier de spécialiste de la relation auront une reconnaissance financière

- A l'occasion de leur affectation sur le métier de Spécialiste Domaine Client, les salariés concernés bénéficieront d'une mesure de 4% minimum avec un montant minimum de 1200 euros brut annuel (base temps complet)

Une nouvelle filière métier valorisée

La création de ces Spécialités représentera une opportunité d'évolution métier pour des salariés actuellement en Service Client

- Le métier est positionné sur les bandes D et D-Bis
- Le positionnement du métier sur les bandes D – DBis ouvrira une perspective d'évolution vers un niveau de cadre pour certains spécialistes dans les prochaines années.

10

Effectifs concernés au département BOMS

Les actes de gestion identifiés dans le cadre des spécialistes confiance renouvelée réclamation sont à date traités dans notre BOMS

Lors du déploiement de cas de gestion sur le moment de vérité « confiance renouvelée » des acteurs du BOMS deviendront des Spécialistes de la Relation Client

L'essentiel du CSE AG – 25 et 26 mai 2023 - 2

Ces collaborateurs resteront au sein de leur équipe actuelle sans changement de rattachement hiérarchique, d'organisation ou d'horaires.

Le nombre de collaborateurs sera fonction :

- Des cas de gestion déployés
- De la productivité en se basant sur les retours nationaux, pondérée des particularités locales le cas échéant
- D'un nombre compatible avec une organisation fluide de l'activité spécialiste de la relation Client et de l'activité du BOMS

Création de la filière sur les univers Open et Mobile d'Orange Antilles Guyane

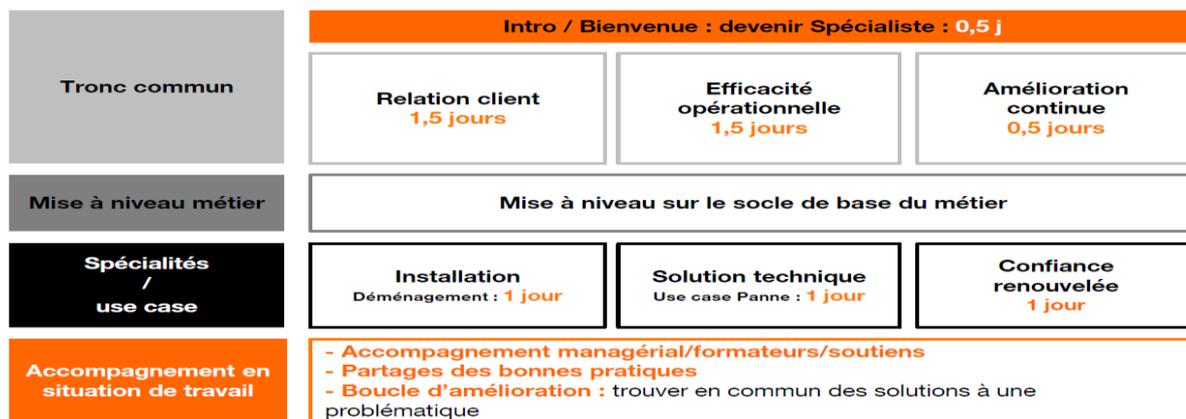
Il va y avoir un travail d'ingénierie MOA / SI / process. Application des mêmes mesures financières pour les collaborateurs traitant les univers Mobile et Open. Ils vont bénéficier du même accompagnement managérial et formations.

Les dispositifs de formation : Formation et Culture Client

Les dispositifs de formation sont adaptés en fonction de nos spécificités locales par le département FCC (Formation et Culture Client)

Cette ingénierie s'adapte en fonction des évolutions et des mises à jour faites par le national aussi bien sur le tronc commun que sur les formations métiers

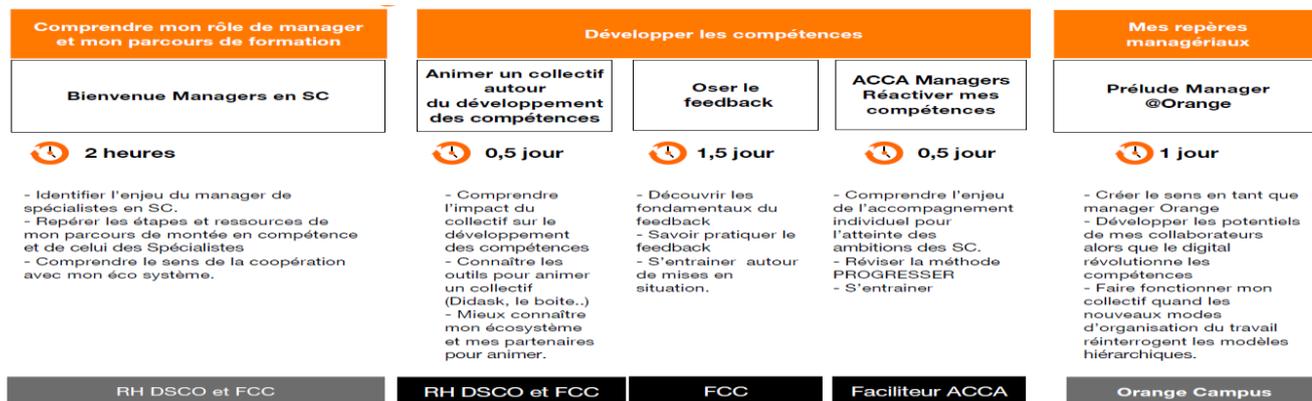
Le parcours en synthèse pour les 3 spécialités



Orange Restricted

Projet d'évolution du modèle de Services Clients Grand Public

Parcours Manager en SC



Analyse de la CFE-CGC

Cet **Accord** encadre ce nouveau métier tant sur le plan de la formation, que sur l'accompagnement financier et celui des promotions.

Cette présentation reste peu perfectible pour bien comprendre les incidences dans le cadre de ce projet. Les Spécialistes auront un entretien managérial pour valider la compréhension du projet et réaffirmer leur engagement ». Aucune compensations et accompagnements financiers ne sont prévus pour les Spécialistes qui sont **déjà positionnés** sur un métier de Spécialistes.

Hors, les Spécialistes « déjà positionnés » vont devoir monter en compétences sur de nouveaux outils, des formations en tronc commun prévu par « l'Accord ».

Nous regrettons le manque de de fiche de poste « avant / après » de l'activité des salariés déjà positionnés, ainsi qu'aucune analyse de volumétrie de charge de travail en plus sur ces métiers. Il nous apparait important d'analyser la volumétrie de charge de travail pour ces nouveaux métiers.

La CFE CGC a demandé quels moyens allaient avoir le Manager pour évaluer cette charge et lui-même embarqué cette charge.

Concernant la mesure financière. Quid accompagnement financier pour les managers ?

Quelles incidences pour les salariés OCA ?

Risque de conflit entre collaborateurs : Iniquité concernant ces mesures financières entre ceux déjà en poste + nouveaux arrivants. Ceux déjà en poste devant également développer leurs compétences !

Information en vue d'une consultation sur le Bilan social 2022 OCA

✓ Information

Les effectifs

111a - Effectif actif en CDI au 31 décembre

	2020	2021	2022
Niveau A	0	0	0
Niveau B	0	0	0
Niveau C	2	2	1
Niveau D	62	55	44
Niveau Dbis	62	57	62
Niveau E	155	160	160
Niveau F	38	37	34
Niveau G	1	1	2
Total	320	312	303

111 - Effectif social au 31 décembre

	2020	2021	2022
Niveau A	0	0	0
Niveau B	0	0	0
Niveau C	2	2	1
Niveau D	69	62	53
Niveau Dbis	63	58	63
Niveau E	170	173	169
Niveau F	40	39	36
Niveau G	1	1	2
Total	345	335	324

Nombre total de journées d'absence de l'effectif social

	2020	2021	2022
Niveau A	0	0	0
Niveau B	0	0	0
Niveau C	261	39,56	6,8
Niveau D	721,89	791,56	1024,7
Niveau Dbis	449,80	406,28	601,98
Niveau E	1287,36	1694,92	1462,72
Niveau F	278	76,56	129,82
Niveau G	0	23	0
Total	2998,05	3031,88	3226,02

Rémunération mensuelle moyenne brute

	2020			2021			2022		
	Femmes	Hommes	Ensemble	Femmes	Hommes	Ensemble	Femmes	Hommes	Ensemble
Niveau C	3 003,93	-	3 003,93	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Niveau D	3 830,13	4 230,64	3 971,85	3 900,71	4 239,80	4 024,01	3 955,09	4 584,74	4 155,43
Niveau Dbis	4 409,03	4 742,63	4 532,21	4 610,67	4 968,92	4 717,52	4 692,07	4 910,82	4 762,63
Niveau E	5 766,58	6 177,73	6 009,27	5 664,69	6 159,07	5 958,23	5 822,66	6 264,14	6 087,54
Niveau F	9 030,70	9 728,39	9 515,15	9 295,79	9 508,71	9 439,66	9 590,66	9 508,93	9 535,37
Niveau G	NS								
Ensemble	5 109,39	6 238,49	5 672,15	5 297,46	6 319,09	5 811,55	5 460,94	6 421,34	5 945,90

La rémunération mensuelle moyenne brute représente le douzième de la somme des rapports de la masse salariale mensuelle sur l'effectif mensuel.

La notion de masse salariale retenue est celle de la déclaration annuelle des salaires. Elle est composée de l'ensemble des éléments de la rémunération brute versés au cours de l'année aux salarié-e-s CDI, calculés sur la base d'une activité à temps complet : traitement indiciaire brut ou salaire de base, complément salarial, avantages monétaires, part variable (commerciale, managériale, vente), primes et indemnités liées à l'activité (durée du travail, sujétion, mobilité), à l'affectation, à la situation familiale.

Analyse de la CFE-CGC

Vos élus déplorent le manque d'intérêt factuel de la DOAG pour le recrutement. Le recrutement achoppe toujours...

L'alternance permet à des jeunes de financer leurs études et d'acquérir une expérience professionnelle. Pour l'entreprise l'alternance permet de former des jeunes, de repérer des talents et de les conserver. Malheureusement cet objectif est loin d'être atteint. Il n'y a malheureusement pas de suivi des alternants une fois qu'ils ont quitté l'entreprise, et nous ne savons pas si ces jeunes formés chez nous apportent leurs compétences à nos concurrents.

Sous-traitance, un seul domaine en croissance ! Au vu de la politique de l'emploi de ces dernières années, vos élus CFE-CGC n'ont pas été surpris. La sous-traitance est l'un des rares domaines à ne pas supporter de baisse d'effectif. La CFE CGC estime qu'au-delà de l'indispensable mise en visibilité de la stratégie de recours à la sous-traitance ou à l'achat de prestations externes, la meilleure garantie de pérennité de l'entreprise reste le maintien, chez Orange et dans notre DO, des compétences et savoir-faire.

Et si la Direction affirme que cette sous-traitance n'est pas réalisée sur des activités dites de notre "cœur de métier", le doute est permis ! La Direction ne fournit aucun chiffre par métier ou activité qui permettrait d'étayer son affirmation et de valider la véracité de ses propos. La CFE CGC revendique l'urgence à ré-internaliser les emplois dans nos territoires.

Les élus CFE-CGC constatent que l'année 2022, s'est traduite encore plus qu'auparavant par plusieurs manques : Convention stage en baisse, recrutement en baisse, embauche salarié moins de 25 ans inexistant (Zéro depuis 2020), etc.

Les élus CFE-CGC demandent une meilleure anticipation. Ils attendent que soient proposées des recrutements (CDI) et la reconnaissance du personnel. Enfin, les élus CFE-CGC pointent l'absence de partage de la méthodologie utilisée pour estimer les besoins et ressources en termes d'effectifs, qui interroge.

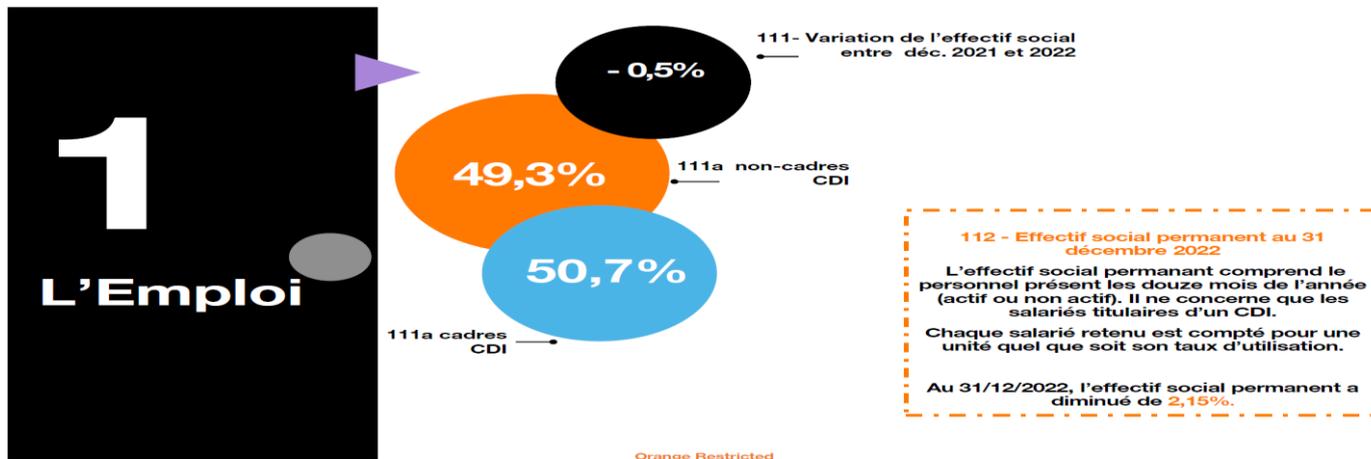
Au-delà des contenus de cette présentation : Pour la CFE-CGC, il eut fallu conduire une politique de l'emploi sur un **pilotage par les enjeux de compétences** et non seulement un **pilotage par les coûts**.

La CFE CGC revendique l'urgence à ré-internaliser les emplois dans nos territoires.

Information en vue d'une consultation sur le Bilan social 2022 OSA

✓ Information

Les effectifs



Rémunération mensuelle moyenne brute

On note une augmentation de 4% de la rémunération mensuelle moyenne brute des femmes et des hommes (Femmes : + 4,6% ; Hommes : + 3,65%)

Montant des versements effectués à des entreprises extérieures pour mise à disposition du personnel :

Une augmentation des versements effectués à des entreprises extérieures pour mise à disposition du personnel **(+241%)** 983 vs 288 en 2021

Analyse de la CFE-CGC

La politique de la Direction est la même au sein de la DOAG...Réduire son personnel !

Le versement effectués à des entreprises extérieures pour mise à disposition du personnel **(+241%)**

Les jours d'absentéisme explosent comme chez OCA.

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)



- Theyre **CHARABIE** (Baie Mahault)



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



Vos représentants CSSCT

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