



# DO Antilles-Guyane du 31 mars et 1<sup>er</sup> avril 2022

## Sommaire

### Déclarations CFE CGC

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

Recueil d'avis sur la décision relative à l'abondement des versements volontaires des salariés d'Orange Caraïbe SA dans le plan d'épargne Groupe Orange

Information sur le bilan des dimanches travaillés en 2021

Information en vue d'une consultation sur les ouvertures exceptionnelles les dimanches envisagées en 2022

Information en vue d'une consultation sur la mise en place des activités de Spécialités Relation Client

Vos représentants

## Déclarations CFE CGC

### 1<sup>er</sup> déclaration :

Bonjour M. le Président, M le secrétaire,

Au regard de l'entrée en vigueur de la loi au 31 Mars, les modifications du règlement intérieur (DOC et OC) doivent passer en consultation sur l'ensemble des périmètres CSE. [Information sur cette loi :](#)

#### L'essentiel de la loi pour renforcer la prévention en santé et la lutte contre le harcèlement sexuel entrant en vigueur le 31 mars 2022.

La loi n°2021-1018 du 2 août 2021 qui a été publiée au Journal Officiel du mois d'août 2021 et dont les dispositions entreront en vigueur au 31 mars 2022 a pour objectif de renforcer la prévention de la santé au travail et d'intensifier la lutte contre le harcèlement et les agissements sexistes. Cette loi entend notamment favoriser la prévention des risques professionnels en entreprise.

#### Une nouvelle définition du harcèlement sexuel alignée sur celle du Code Pénal.

La Loi Santé vient compléter [l'article L1153-1 du Code du travail](#) définissant le harcèlement sexuel pour l'harmoniser avec celle prévue par [l'article 222-33 du Code pénal \(art. 1, I de la loi\)](#) en y ajoutant le mot « *sexiste* ». Aussi, le harcèlement sexuel tel que défini par le Code du travail modifié suite à la Loi Santé sera ainsi constitué :

*"par des propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste répétés qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante."*

Ces nouvelles dispositions, applicables au 31 mars 2022, impliquent alors **une modification du règlement intérieur par l'employeur** puisqu'il doit mentionner les dispositions du Code du travail sur le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

Cette modification du règlement intérieur par l'employeur **devra donc faire l'objet d'une consultation du CSE**. La CFE CGC vous remercie par avance, Messieurs de bien vouloir **mettre à l'ordre du jour du CSE du mois d'avril** ce sujet svp.

### 2<sup>ème</sup> déclaration :

Bonjour M. le Président,

À travers ce tableau « *Situations de travail à risque relevées* », nous demandons à la direction de bien vouloir svp prendre en compte ces alertes et de nous apporter des réponses adaptées aux problèmes rencontrés.

Le "devoir" des élus c'est d'alerter la direction sur les dysfonctionnements vécus par les salariés ... en étant transparent vis-à-vis des salariés.

La CFE CGC vous transmet dans l'immédiat cette déclaration, ainsi que le tableau joint pour une inscription du PV de cette séance du CSE.

Nous vous remercions par avance M. le Président.

Notre action est plus qu'importante **pour la protection des salariés**. En remontant à la Direction ces informations en séance du CSE, celles-ci seront consignées dans le PV du CSE.

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

✓ Information

**Communication :** Pushmail le 24 février 2022 aux salariés

## Mesures de freinage aux Antilles Guyane

Le gouvernement a décrété lors du conseil des ministres du 5 janvier 2022 l'état d'urgence sanitaire pour les territoires suivants : Guadeloupe, Saint Martin, Saint Barthélemy jusqu'au 31 mars 2022, il a été prolongé pour la Martinique jusqu'à la même date. Il a été levé le 2 mars 2022 pour la Guyane lors d'un conseil de défense et de sécurité nationale.

Dans le cadre de cet état d'urgence sanitaire, instauration de couvre-feu :

Pour la Guyane, couvre-feu levé pour l'intégralité de la Guyane à partir du 22/02/2022

Pour la Martinique, couvre-feu de 22h00 à 5h00

Pour la Guadeloupe, couvre-feu de 23h00 à 5h00

**Nombre de cas avérés en cumulé depuis mars 2020 sur le périmètre du CSE AG au 24 mars 2022 (Confidentiel)**

**Actions menées :** Information aux CSSCT + email aux membres de la CSSCT - Information aux médecins du travail + ARS - Désinfection du site si nécessaire

## Analyse de la CFE-CGC

La direction a présenté ses mesures pour lutter contre l'épidémie contre la Covid-19. L'objectif est d'arriver, quand ce sera possible, à la situation de l'hexagone avec la levée de la plupart des restrictions (ex. : port du masque, télétravail pour cause de pandémie). Cependant elle recommande de continuer à respecter les gestes barrières (lavage des mains, pas de contact).

En cette période exceptionnelle, prenez soin de vous mais aussi des vôtres = ☺

# Recueil d'avis sur la décision relative à l'abondement des versements volontaires des salariés d'Orange Caraïbe SA dans le plan d'épargne Groupe Orange

✓ Consultation

## Abondement des versements volontaires dans le PEG

Abondement des versements volontaires dans le PEG Orange Caraïbe SA souhaite poursuivre l'engagement pris à l'égard des salariés de les accompagner dans leurs investissements dans le fonds Orange Actions du Plan d'Epargne Groupe Orange. A cet effet, il est décidé pour l'année 2022 (résultats de 2021), d'abonder les versements volontaires des salariés d'Orange Caraïbe SA, dans le plan d'épargne groupe.

Ainsi Orange Caraïbe SA abonde les sommes issues de l'intéressement et issues de versements volontaires réguliers ou ponctuels, lorsqu'elles sont investies dans le compartiment Orange Actions Classique du fonds Orange Actions du PEG, durant l'année civile 2022. Ces conditions s'appliquent aux salariés OCA ayant une ancienneté de 3 mois minimum dans le groupe.

### Conditions en 2022

#### Abondement 2021

Abondement de 300% des 100 premiers euros, soit de 0 à 300 euros d'abondement annuel,

Abondement de 100% des 101 à 300 euros suivants, soit de 0 à 200 euros d'abondement annuel,

Abondement de 50% des 301 à 500 euros suivants, soit de 0 à 150 euros d'abondement annuel.

Soit un abondement annuel maximum de 600 euros pour un versement au moins égal à 500

#### Abondement 2022

Abondement de 300% des 100 premiers euros, soit de 0 à 300 euros d'abondement annuel,

Abondement de 100% des 101 à 300 euros suivants, soit de 0 à 200 euros d'abondement annuel,

Abondement de 50% des 301 à 500 euros suivants, soit de 0 à 100 euros d'abondement annuel.

Soit un abondement annuel maximum de 600 euros pour un versement au moins égal à 500 €.

Ainsi en 2022, vous pouvez bénéficier de 450 euros d'abondement dans le PERCO, et de 600 euros d'abondement dans le PEG.

▪ Vote des élus :

▪ **POUR :** CFE CGC - CFDT - FO – CGTM – CGTG - UTT UGTG

(SUD absent)

## Analyse de la CFE-CGC

### La Direction rogne 100 € sur votre abondement

Si le Conseil d'administration d'Orange a répondu favorablement à notre demande d'intéressement supplémentaire la Direction a refusé de négocier sur l'abondement des versements réalisés dans le PERCo, et n'a pas compensé par un abondement plus important du PEG (qui chez Orange est une décision unilatérale de la Direction) : **ce qui est consenti d'une main est repris de l'autre !**

**Abondements PEG et PERCo :** La Direction d'Orange n'a pas souhaité négocier sur l'abondement des versements réalisés par les personnels dans le PERCo d'Orange (une unique séance d'échange avec une proposition à prendre ou à laisser, ce n'est pas du dialogue social), ni profiter de l'exonération fiscale sur les abondements de l'employeur liés à l'acquisition de titres de l'entreprise pour augmenter l'abondement du PEG et/ou proposer un abondement unilatéral, comme le permet la Loi Pacte, et comme la CFE-CGC Orange l'a proposé.

### Comment organiser vos placements ?

La remontée des taux d'intérêts et de l'inflation, ainsi que le conflit en Ukraine, perturbent les marchés financiers. Il est d'autant plus important de ne pas agir sous le coup de l'émotion, et de gérer vos placements en respectant plus que jamais les règles d'or de l'épargne :

- Être au clair sur son profil d'investisseur : appétence ou aversion au risque, et capacité à « encaisser » le risque, en regard de votre capacité financière globale (ensemble de votre épargne et de vos revenus).
- Identifier les projets pour lesquels vous prévoyez de mobiliser votre épargne (acquisition immobilière, mariage, retraite...).
- Choisir les fonds dont les horizons de placement correspondent à vos projets. Par exemple, si vous avez un projet immobilier dans l'année, sécurisez les plus-values réalisées sur les placements risqués en les déplaçant sur des fonds à faible niveau de risque, qui préserveront votre capital jusqu'à son déblocage.
- Diversifier votre épargne pour limiter les risques.
- Investir régulièrement, à long terme, et en plusieurs fois si les marchés sont très volatiles, ce qui vous permettra de vous adapter progressivement au contexte.

### À noter :

- Les fonds d'Amundi ne possèdent plus d'actif russe, ce qui limite les risques liés aux conséquences des mesures économiques prises contre la Russie. Cependant, certaines entreprises françaises ou européennes présentes dans les fonds gérés par Amundi sont fortement implantées en Russie et peuvent en subir des conséquences.
- Pour comparer les différentes options d'épargne à votre disposition, n'oubliez pas de tenir compte des abondements employeur et de la fiscalité de l'épargne salariale : les plus-values et les dividendes réinvestis sont exonérés d'impôt sur le revenu (y/c en cas de déblocage anticipé). Les bénéfices réalisés (plus-values) sont uniquement soumis aux prélèvements sociaux (17,2 % depuis le 1/1/2018) lors du remboursement des fonds.

En attendant, pour recevoir une alerte par mail afin de ne manquer aucune période d'arbitrage, rien de plus simple : [abonnez-vous gratuitement](#) aux publications de l'épargne et de l'actionariat salariés.

## Information sur le bilan des dimanches travaillés en 2021

✓ Information

### Contexte

Ce document vise à partager avec les membres du CSE AG le bilan des ouvertures dominicales exceptionnelles des boutiques de la Direction Ventes et Distribution Caraïbe (DVDC) pour l'année 2021. Sur l'année 2021, les boutiques de la DVDC ont été ouvertes le dimanche dans les Centres commerciaux uniquement comme les autres années.

Choix d'entreprise d'ouvrir 5 dimanches au maximum par boutique dans l'année civile en tenant compte du dynamisme commercial de la zone et eu égard à l'analyse de l'activité sur les années précédentes. Ouverture de 17 dimanches sur 21 prévus contre 22 ouverts en 2020

Certains centres commerciaux ont fait le choix de ne pas ouvrir sur les dates prévues compte tenu de la situation sanitaire et sociale.2

### Vision agrégée des ouvertures de dimanche

#### Nombre de boutiques ouvertes sur l'année 2021

DATE	total
Dimanche 30 mai 2021	4
Dimanche 27 juin 2021	1
Dimanche 4 juillet 2021	1
Dimanche 12 décembre 2021	4
Dimanche 19 décembre 2021	6
Dimanche 26 décembre 2021	1
<b>Total Dimanche ouverts</b>	<b>17</b>

	Nbre de dimanches d'ouverture
Destreland	4
Millenis	4
Galleria	4
Place d'Armes	2
Matoury	2
Montjoly	1

### Bilan ouvertures dominicales 2021 - Vision Ressources Humaines

#### Nombre de Conseillers et managers volontaires ayant travaillé le dimanche sur l'année

Un rappel des règles de gestion des dimanches travaillés a été fait en comité de direction DVDC et relayé ensuite dans les comités de département des secteurs ventes composé des RB et RBA. Une présentation du processus de prise en compte des volontaires a été fait en Codir et auprès des managers de la DVDC.

Le travail du dimanche a fait l'objet d'un suivi particulier par la ligne managériale et des contrôles ont été réalisés afin de s'assurer de la bonne application des règles de gestion. L'outil plasma pour la prise en compte des volontaires a été utilisé par l'ensemble des boutiques. Des rappels et des formations sur le traçage dans l'outil plasma ont été menés.

## Analyse de la CFE-CGC

De longs échanges ont eu lieu au sujet des apprentis volontaires qui seraient plus dociles et corvéables. La CFE CGC a proposé de mettre un point à l'ordre du jour pour traiter le cas spécifique des apprentis (ex. : respect de l'accord groupe stipulant de faire preuve de bienveillance et de vigilance vis-à-vis du heures supplémentaires et du travail le samedi). La CFE CGC en a également profité pour qu'une présentation du CFA Orange soit faite et qu'une étude soit menée au sujet de la facilitation de l'intégration des candidats des Antilles-Guyane.

# Information en vue d'une consultation sur les ouvertures exceptionnelles les dimanches envisagées en 2022

✓ Information

## Préambule

Ce projet vise à partager avec les membres du CSE les prévisions d'ouvertures dominicales exceptionnelles envisagées pour les boutiques de la DVDC sur l'année 2022. Les principes qui concourent à la décision d'ouverture des boutiques le dimanche sont les suivants :

- la boutique est implantée dans un Centre Commercial une obligation est faite à Orange de respecter les règlements intérieurs des centres commerciaux Nous avons pris le parti de ne pas ouvrir sur l'ensemble des dimanches demandés par les Centres Commerciaux car l'expérience nous a démontré que le business n'est pas nécessairement au rendez-vous.

- la boutique est implantée en centre-ville en fonction de l'ouverture des concurrents et/ou commerçants de proximité et suivant l'autorisation obtenue par les mairies ou les préfectures dans le cadre des dérogations au repos dominical. Orange décide d'ouvrir ses boutiques A ce jour, nous n'avons pas de demandes sur les Centre-Ville.

Comme l'ensemble des autres opérateurs et distributeurs de produits et services de communication, les jours et horaires d'ouverture des boutiques seront adaptés pour les centres commerciaux pour lesquels le règlement de la galerie le prévoit formellement.

## Accompagnement Ressources Humaines

### 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 suivants : 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.

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.

## 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 mise en place des activités de Spécialités Relation Client

✓ Information

## Contexte

Par ailleurs les effectifs des unités opérationnelles décroissent, il y a donc un enjeu salarié de revaloriser les métiers des services client et d'offrir des perspectives d'évolution à nos salariés. Le programme de transformation des Services Client relève cet enjeu et met en place un nouveau modèle pour ancrer les services client dans l'avenir. Il se décline en 4 axes et nous traiterons ici de « la création d'une filière métier des spécialistes ».

### Construction du projet de Spécialistes Relation Client

L'activité Spécialistes Relation Client s'est construite autour des métiers AT Demain et PEC. Sur le même principe, d'autres activités ont rejoint ce projet, les WEB Manager, les EPAC. Les collaborateurs qui sont sur ces activités sont donc renforcés dans leur posture et valorisés dans leur métier. Sur leur activité actuelle, ces collaborateurs vont professionnaliser leur approche client, ils vont notamment

- Renforcer le travail entre pairs, compléter leurs compétences selon leurs besoins au sein de leur PDI, approfondir la maîtrise des cas de gestion de leur périmètre quand nécessaire, intégrer de nouveaux cas d'usage (ex HomeLan, suivi des déménagements, etc. L'accompagnement managérial étant une pièce maitresse du projet, les managers aussi participent aux formations métier et aux formations process

### Principales activités identifiées dans le cadre de ce projet

<p><b>ATD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en charge des clients en RD3 (client en assistance home en réitération fois) au téléphone</li> <li>- Univers Home/Open ADSL/FTTH Grand Public</li> <li>- Assistance Connexion, Wifi, TV, Livebox, décodeur, prêt Airbox...</li> <li>- Clients pris en charge de bout en bout par le conseiller AT Demain</li> <li>- Prise de RDV Hagrid</li> </ul>	<p><b>BOM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Traitement des clients en déménagement</li> <li>- Traitement des réclamations client tout univers</li> </ul>	<p><b>CAREC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en charge des clients en réitération sur le parcours commande et SAV</li> <li>- Traitement de la demande d'expertise de bout en bout, jusqu'à résolution</li> <li>- Un interlocuteur privilégié pour le client</li> <li>- Traitement en autonomie et avec contribution de transverses (CEC, ATH, BOMS, BOM ...)</li> <li>- Proposition et participation aux Boucles d'Amélioration</li> </ul>
<p><b>EPAC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RDV Hagrid pris par les fronts</li> <li>- Traitement de l'ensemble des difficultés sur le moment de vérité Panne</li> </ul>	<p><b>Experts</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En charge de la détection des anomalies</li> <li>- Boucle d'amélioration</li> <li>- Traitement de cas client complexes</li> </ul>	<p><b>WEBMANAGER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en charge des clients à l'écrit sur les canaux digitaux (réseaux sociaux + messaging)</li> <li>- Tout univers Mobile / Home / Open</li> <li>- Tout type de demande</li> <li>- prise en charge du client de bout en bout (le maximum en autonomie)</li> <li>- Conversation asynchrone à l'écrit</li> </ul>

Dans le cadre de ce projet, trois profils de salariés sont identifiés. Le projet propose des accompagnements adaptés à chacune de ces trois populations :

1. Je suis sur une activité identifiée pour rejoindre le projet des spécialistes et je suis déjà positionné sur le métier de spécialiste dans ARQC
2. Je suis sur une activité identifiée pour rejoindre le projet des spécialistes et je ne suis pas positionné sur le métier de spécialiste dans ARQC
3. Je suis manager encadrant les activités identifiées dans le cadre du projet

**Déploiement des Spécialistes. L'ensemble des salariés déjà positionnés sur le métier de Spécialiste Domaine Client :**

1. Auront un entretien managérial afin de valider la compréhension du projet et de réaffirmer leur engagement 2. Auront un entretien managérial 3 mois après la mise en place du projet afin d'évaluer leur charge de travail 3. Suivront un programme de montée en compétence :

- Modules communs sur les compétences relation client (exemple ACCA, relation écrite); modules communs sur les compétences transverses (principes de l'amélioration continue, agilité) ; modules techniques spécifiques par moment de vérité : installation, panne, confiance renouvelée ; compléments éventuels par cas d'usage (exemple homelan).

4. Il n'y a aucun changement de rattachement hiérarchique et d'horaires pour ces salariés.

**Déploiement des Spécialistes. L'ensemble des salariés qui ne sont pas positionnés sur le métier de Spécialiste domaine client :**

1. Auront un entretien managérial afin de valider la compréhension du projet et d'affirmer leur engagement 2. Auront un entretien managérial 3 mois après la mise en place du projet afin d'évaluer leur charge de travail 3. Suivront un programme de montée en compétence :

- Modules communs sur les compétences relation client (exemple ACCA, relation écrite) ; modules communs sur les compétences transverses (principes de l'amélioration continue, agilité) ; modules techniques spécifiques par moment de vérité installation, panne, confiance renouvelée ; compléments éventuels par cas d'usage (exemple Homelan)

4. Il n'y a aucun changement de rattachement hiérarchique et d'horaires pour ces salariés

**Mesures d'accompagnement et d'incitation financières**

La montée en compétences sur le métier de spécialistes pour les salariés recrutés sur ce métier induit une reconnaissance financière en accord avec « L'Accord portant sur les mesures d'accompagnement des salariés vers le métier de Spécialiste en Unité Service Client Grand Public ». A l'occasion de leur affectation sur le métier ARQC de Spécialistes Domaine Client, les salariés concernés bénéficieront de la mesure ARQC de 4 minimum avec un montant minimum de 1200 euros brut annuel (base temps complet).

## Analyse de la CFE-CGC

Malgré les demandes de complétude du dossier demandé par la CFE CGC à la suite de la Multilatérale en Novembre 2021 et de Bilatérale en Mars 2022, la CFE CGC regrette une fois de plus, l'opacité de la Direction sur ce projet Spécialiste en Service Client, pourtant il existe un « **Accord portant sur les mesures d'accompagnement des salariés vers le métier de Spécialiste en Unité Service Client Grand Public signé le 12/08/2021** ».

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 ». Aucunes 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.

La répartition des effectifs par zone géographique, CCNT, âge apparait bien, comme demandé. Ceci dit ces répartitions ne sont pas complètes pour nous faire un avis clair et circonstancié.

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 ? Aucune promotion prévue pourtant des salariés en bande D qui seraient concernés par le projet. Pourquoi ? Aucun plan d'action prévu pour les promouvoir ?

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 !

Mais Force est de constater que la Direction souhaite, comme un colibri, picorer uniquement dans les sujets qui l'intéressent au détriment d'une partie des collaborateurs quitte à déclencher intentionnellement des situations de RPS au sein de l'AVSC et plus globalement au sein de la DOAG.

Une résolution a été votée afin de soumettre un dossier plus complet, avec des documents présentés correspondants aux documents envoyés avant la session.

# Vos représentants

## Vos Élus CSE titulaires :

- Diane **ETIENNE ROUSSEAU** (Baie Mahault)
- Eric **DRANE** (Baie Mahault)
- Hubert **LEMARQUAND** (Baie Mahault)
- Gaëtan **ABSALON** (Fort de France)

## Vos Élus CSE suppléants :

- Marie **LORET** (Rémire Montjoly)
- Theymyre **CHARABIE** (Baie Mahault)
- Nathalie **LAURENCIN FELICIA** (Le Lamentin)

**Votre Représentant Syndical :** Alexandra **SALIBUR**

## Vos représentants CSSCT

**Client AG:** Gaëtan **ABSALON**    **Réseaux et SI :** Eric **DRANE**    **Fonctions support AG :** Nathalie **LAURENCIN FELICIA**