



Sommaire

Nomination du représentant RGPD au sein du CSEE AG

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

Consultation du projet d'évolution du pôle ADR et de la GRC/RTC

Consultation du projet nouvelle organisation VQSE (Vérification Qualité Sécurité Environnement)

Information en vue d'une consultation portant la mise en place de Messaging

Vos représentants

Nomination du représentant RGPD au sein du CSEE AG

✓ Consultation

La mise en place du RGPD amène le CSEE à désigner un DPD du CSEE. Il est le Délégué à la Protection des Données et désigné par le CSEE parmi les membres titulaires ou suppléants. Les missions du DPD sont clairement définies dans le RGPD (art. 38 et 39), son rôle est de conseiller de manière indépendante le responsable du traitement des données personnelles et de **s'assurer que le RGPD est bien respecté dans l'organisation du CSEE.**

Analyse de la CFE-CGC

Depuis le début de cette mandature la CFE CGC demandé que ce vote soit mis à l'ordre du jour. Enfin, le CSEE est dans les règles RGPD. Le secrétaire du CSEE a été élu.

Vote des élus :

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

Sud étant absent à cette réunion

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

✓ Information

La direction a présenté aux élus la situation sanitaire par rapport à l'épidémie de Covid-19.

Il s'agissait essentiellement de la présentation des chiffres officiels disponible au niveau des instances gouvernementales et sanitaire.

En effet, les informations divulguées étaient principalement celles délivrées par le préfet et l'ARS, ainsi que ce que l'on retrouve sur le site de Santé Public France.

Il s'agirait plus, selon la CFE-CGC de donner **les chiffres concernant la DOAG**, et d'informer sur l'évolution des mesures et de la situation propre à la DOAG.

La CFE-CGC demandera à l'entreprise d'étoffer à l'avenir ses points Covid en y intégrant ces aspects primordiaux pour l'information des salariés.

Analyse de la CFE-CGC

Le télétravail 100% reste appliqué jusqu'à la fin de l'année.

Les soignants ont alerté quant aux dégâts sur la santé mentale et physique des personnes durant le 1er confinement.

De nombreuses initiatives ont été menées dans ce champ par Orange : l'accompagnement se situant dans les domaines individuels et collectifs ; en proactivité et en réactivité ; dans le champ des risques psycho-sociaux mais aussi des risques liés à l'environnement de travail.

Cette démarche associe le Service de Santé au Travail (SST), les préventeurs, les Assistants Sociaux mais aussi les DRH, les filières managers, les RH de proximité, les membres de la CPRPPST.

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.

Ils souhaiteraient une présentation en CSE de décembre :

- Des axes d'amélioration par rapport au premier déconfinement ;
- Des préconisations faites et transmises, au management en prenant en compte le retour d'expérience de la sortie du confinement « saison 1 ».

Des pistes sont à explorer notamment pour modifier et adapter l'organisation du travail des équipes :

- Une modération de l'incitation au retour sur site 5/5, notamment sur les grands sites ;
- Une étalement des horaires en fonction de la fréquentation des transports et non en fonction des heures habituelles de travail.

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.

Consultation du projet d'évolution du pôle ADR et de la GRC/RTC

✓ Consultation

Le dossier nous avait été présenté au CSEE du mois d'octobre. Celui-ci revient en CSEE pour une consultation.

Contexte et enjeux :

Evolution rapide de la nature de la production sous responsabilité

- L'évolution du marché dans un contexte de plus en plus concurrentiel, nous pousse à diversifier nos offres, à optimiser et faire évoluer nos réseaux (Plus de débit, déploiements de : NRA MED et HD, OLT...).
- Montée en puissance des produits IP/GE en remplacement de l'ATM.
- Forts enjeux sur FTTH

Programme «ALL IP»

- Transfert massif des réseaux ATM, RTC vers IP/GE nécessitant de repenser nos modes de fonctionnements en nous adaptant à la simplification de notre processus de production.
- Développement de nouvelles offres de substitution sur fibre sur le marché entreprise : FTTE et FTTO introduisant de nouveaux modes de production.

Simplification de l'organisation et des processus

- Notre organisation doit s'adapter et se simplifier en mettant en commun la Gestion des Ressources Clients, et Réseaux, pour mieux faire face à ces transformations, gagner en réactivité et mieux répondre aux attentes nos clients internes et externes.

Repositionnement de l'activité GRC en UPR

- La GRC est une activité du périmètre UPR, or aujourd'hui au sein de la DTAG elle est rattachée au Département Pilotage (UI), au lieu du Département SDR : Stratégie Développement du Réseau(UPR).

Le projet d'évolution proposé :

Le projet de cette organisation est conduit par le Directeur de la DTAG, les responsables des départements Pilotage, et Stratégie Développement du Réseau, des managers de la GRC et du PADR.

L'objectif :

- créer une équipe homogène et cohérente pour accompagner les évolutions du marché, des besoins et usages de nos clients.
- créer une équipe réactive de bout en bout dans la gestion de l'accès au service, et au réaménagement Réseau (migrations : NRA HD, All IP, RTC...)
- créer une équipe fédérée, pour offrir un meilleur réseau, une meilleure qualité de service et plus de débit.
- éviter les pertes de compétences.

Les impacts ressources humaines :

Activités	Métiers	Intitulé métier ARCQ	Nombre	Niveau CCNT	Pays
PADR	responsable d'équipe	Manager des Opérations et Transverses	1H	D-BIS	972
	Gestionnaire ressources réseau	Gestionnaire Ressources Client Réseau	3H	D et D-BIS	971
		Gestionnaire Ressources Client Réseau	1F	D-BIS	972
		Gestionnaire Ressources Client Réseau	1H	D	973
GRC / RTC	responsable d'équipe	Manager des Opérations et Transverses	1H	D-BIS	972
	gestionnaire ressources client	Gestionnaire d'Activité Client et Réseau	2F 1H	C	
	gestionnaire ressources client	Gestionnaire Ressources Client Réseau	1H	D-BIS	
	chargé de documentation graphique	Gestionnaire d'Activité Client et Réseau	1F	D	
	soutien	Partenaire Apprentissage Développement des compétences	1F	D	

Impacts effectifs :

- Composition de l'équipe cible : 1 manager + 1 adjoint + 9 collaborateurs
- Changement de rattachement managérial pour les salariés GRC/GTC
- Création d'une unique équipe correspondant au rapprochement des 2 équipes : PADR et GRC-RTC, nomination d'un adjoint au manager
- Chaque salarié reste sur son site actuel et sur son domaine d'activité.

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC souhaite être un acteur actif dans ces projets de réorganisation. Nous regrettons cependant, un manque de dialogue de la part de la Direction sur des dossiers aussi sérieux.

Enfin, nous rappelons à la Direction qu'elle est responsable de la santé et de la sécurité de ses salariés et que par conséquent elle doit mesurer les conséquences potentielles de risque RPS.

Vote des élus :

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

Sud étant absent à cette réunion

Consultation du projet nouvelle organisation VQSE (Vérification Qualité Sécurité Environnement)

✓ Consultation

Le dossier nous avait été présenté au CSEE du mois d'octobre. Celui-ci revient en CSEE pour une consultation.

Les enjeux de la VQ :

Contribuer à la satisfaction client et Garantir la qualité de notre réseau et de l'image d'Orange

- Réduire les coûts induits par les non conformités en impulsant un processus d'amélioration continue avec les partenaires :
- Bien faire du premier coup (du premier coût) et respecter les règles d'ingénierie de façon à éviter les ré-interventions

- Identifier et mesurer l'incidence des malfaçons récurrentes et travailler avec les partenaires sur les causes racines
- Limiter les accidents et poursuites juridiques en veillant au respect des règles de sécurité et de l'environnement
- Favoriser le partenariat et la confiance dans la relation avec les entreprises par une mesure pertinente de la qualité des interventions

Les domaines concernés :

- Réseau Cuivre - Réseau Fibre
- Client Cuivre - Client Fibre
- Génie Civil - Plantation Poteaux

Le constat :

- Un démarrage d'activité prometteur et attendu
- Un nombre de contrôles en dessous des préconisations
- Une structure déjà déséquilibrée par des départs de contrôleurs réalisés et à venir
- Des ressources dédiées complexes à piloter organisationnellement
- Une entraide DIR existante mais fluctuante
- Une organisation «miroir» ETR très récente

Les attendus :

- Une activité en phase avec les attendus de la LOR
- Tous les pans de l'activité contrôlés
- Un nombre suffisant de contrôleurs rattachés directement à VQSE
- Une entraide DIR pilotée avec l'aide de la C3P
- Une VQSE sous-traitée pendant le pic de production réseau FTTH
- Une organisation «miroir» ETR complètement opérationnelle

Ressources humaines : les effectifs

Métiers	Nombre	Niveau CCNT	Pays	Statut
Responsable VQSE	1 H	D-Bis	972	En poste
	1H	D-Bis	971	En poste
Pilotes VQSE	1	D-Bis	971	A recruter en interne
	5	C/D	971	3H en poste 2 à recruter en interne
Contrôleurs	3	C/D	972	A recruter en interne
	2	C/D	973	A recruter en interne

Le Pilote VQSE sera retenu suite à un appel à candidature.

Les Contrôleurs :

- Un appel à volontariat (postes proposés en bande D) sera émis au sein des équipes de techniciens GP/BL et les modalités de sélection des techniciens tiendront compte des deux critères principaux (expertise, capacités pédagogiques). Cela prendra la forme d'un entretien avec un jury composé de la ligne managériale VQSE et RH DTAG.

Les métiers de la VQSE sont codifiés comme suit :

Métiers	Intitulé métier ARCQ	Niveau CCNT
Responsable VQSE	Manager des Opérations et Transverses	Dbis / E
Pilotes VQSE	Spécialiste solutions (VQSE)	D/Dbis
Contrôleurs	Contrôleur Qualité Sécurité Environnement	C/D

Analyse de la CFE-CGC

Ce dossier dans ses implications et apports a été bien mené par la Direction. Une présentation correcte, ainsi qu'une bonne visibilité du projet. La présentation d'un bilan complet de ce projet, devra être proposée 6 mois après sa mise en œuvre. Il nous paraît important de pouvoir mesurer l'impact de cette réorganisation.

Vote des élus :

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

Sud étant absent à cette réunion

Point Information en vue d'une consultation portant la mise en place de Messaging

✓ Information

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 ChatLive et 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 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	Équivalent 0,4 ETP	Équivalent 2 ETP
Equipe Webmanagers Guadeloupe - Martinique	Equipe Réclamation Guadeloupe	Plateau BO Guadeloupe - Martinique

Analyse de la CFE-CGC

Nous pensons que cet Outil sera adapté aux nouveaux usages. Professionnalisera le traitement de bout en bout des demandes. L'équipe sera renforcée avec une estimation du besoin : équivalent effectif temps plein de 3ETP) afin de pouvoir absorber le flux. Le déploiement sera progressif afin de permettre de dimensionner correctement l'équipe et maintenir la qualité de service.

Vos représentants

Vos Élus CSE titulaires :		Vos Élus CSE suppléants :	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diane ETIENNE ROUSSEAU (Baie Mahault) ▪ Eric DRANE (Baie Mahault) ▪ Hubert LEMARQUAND (Baie Mahault) ▪ Gaëtan ABSALON (Fort de France) 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Marie LORET (Rémire Montjoly) ▪ Theyre CHARABIE (Baie Mahault) 	
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	