



## Sommaire

Projet « Spécialistes » .....	1
Bloc 3 : politique sociale, emploi et conditions de travail .....	2
Plan schéma directeur de l'immobilier de la DORM .....	2
4 <sup>ème</sup> point de suivi du projet TEC .....	3
ASC : Titres Restaurant, résolutions ASC et de fonctionnement .....	3

La période des CSEE en mode présentiel a été de courte durée. La dégradation de la situation sanitaire à la Réunion comme dans l'hexagone a contraint la Direction à rebasculer cette instance en distanciel via TEAMS.

La séance des 15 et 16 décembre, dernière de l'année 2021, s'est déroulée avec 15 votants, la même Organisation Syndicale absente depuis le CSEE de juillet pratiquant encore la politique de la chaise vide.

Toujours aucun candidat pour l'élection du trésorier-adjoint.

Concernant la crise sanitaire, maintien des mesures prises lors de la réouverture de tous les sites début octobre.

Nous avons également eu la présentation des budgets AEP et ASC pour 2022 en version bis-repetita des années précédentes et sur lesquels nous nous sommes abstenus.

## Projet « Spécialistes »

### ✓ Information

Ce projet « Spécialistes » a été présenté au [CSEC le 20 janvier 2021](#) et la version DORM en information lors de la réunion du jour.

Il consiste en la création d'une nouvelle filière métier permettant d'assurer la prise en charge des clients GP les plus sensibles sur les « 3 moments de vérités » que sont **l'installation, la panne** et les **réclamations complexes**.

Le spécialiste est l'expert qui pourra répondre de bout en bout et de façon personnalisée à ces 3 phases clés de l'expérience client.

Ce nouveau dispositif s'inscrit pleinement dans le plan Engage 2025 de l'ambition no3 « Franchir un nouveau palier d'excellence pour tous nos clients ».

Le référentiel ARCQ place ce poste soit en bande D soit en Dbis et permet donc d'offrir aux collaborateurs des parcours professionnels enrichis.

La DORM fait le choix de créer 4 postes de « spécialistes » par appel à candidatures. En plus de devenir « spécialistes », ils garderont leurs activités actuelles sans changement hiérarchique et de site. Les recrutements et formations sont programmés sur mars pour un lancement en avril 2022.

### Analyse de la CFE-CGC Orange

Nous sommes attentifs à la possibilité offerte aux collaborateurs de pouvoir évoluer en D ou Dbis et au déploiement d'un nouveau processus qui améliore l'expérience client.

Cependant, la CFE-CGC Orange a demandé et obtenu des élus présents le mandatement de la CSSCT pour une étude d'impact sur le nouvel environnement de travail du « spécialiste » qui, avec cette nouvelle compétence en plus de son activité habituelle, voit son périmètre d'action s'agrandir.

**Les conclusions des travaux de la CSSCT conditionneront notre vote lors de la consultation prévue en février 2022.**

## Bloc 3 : politique sociale, emploi et conditions de travail

---

### ✓ Consultation

Tous les 9 sujets du bloc 3 ont été présentés au cours de différents CSEE précédents :

- [Bilan annuel emploi 2020](#) ;
- [Bilan social 2020](#) ;
- [Bilan alternance 2020](#) ;
- [Bilan formation 2020](#) ;
- [Rapport annuel sur le temps partiel 2020](#) ;
- [Rapport PEC bilan 2020](#) ;
- [Rapport égalité professionnelle 2020](#) ;

- [Rapport handicap 2020](#)
- [Plan de formation 2022](#).

Il s'agit maintenant de donner un avis sur l'intégralité de ces dossiers.

### Analyse de la CFE-CGC Orange

Impossible pour la CFE-CGC de donner un avis tranché sur la globalité des sujets du bloc 3. Sur les 9 items nous avons des avis divergents, parfois Pour ou Contre ou Abstention.

### Notre avis global a donc été l'abstention

## Plan schéma directeur de l'immobilier de la DORM

---

Ce point pour apporter un éclairage aux élus sur l'avancement des différents projets immobiliers de la DORM.

### Les projets :

- Le projet immobilier emblématique du futur siège social d'Orange à Ste Marie à l'horizon 2024 qui devait potentiellement impacter 400 salariés de la DORM. On abandonne les sites Champ Fleuri, Le Chaudron, Chatel et la Compagnie partiellement.
- Une réflexion sur la relocalisation des Supply Chain ; à noter que l'option externalisation (notre questionnement) de l'activité n'est pas écartée.
- La réfection de 2 bâtiments de RDP est terminée (L'atelier et « Paille en queue ») ; le 3<sup>ème</sup> (« Bec rose ») qui à terme devrait accueillir les OS sera finalisée en 2022.
- Sur Mayotte : aménagement des vestiaires, douches, réfectoire, d'une zone de stockage supplémentaire du site technique Kawéni, mais aussi la zone de stockage de Mamoudzou (La Poste).

- Sur Réunion, réaménagement du réfectoire de la Compagnie ; relocalisation de la salle de formation de Compagnie vers Ravine Blanche ; renforcement de la signalétique des parkings de Compagnie ; ajout de petites salles de réunions et création d'une salle de test « mobile » sur Rivière des pluies.
- En réflexion 2022 : rafraîchissement du bâtiment Alamanda de Mayotte ; insonorisation de 5 bureaux individuels du Chaudron de la Direction Marketing-Formation et pour DSI-Chaudron aménagement de 2 bureaux de passage pour les équipes transverses et projets.

Le responsable immobilier précise que tous les projets, sans exception, adressés par les différentes entités ont été embarqués dans le plan.

### Analyse de la CFE-CGC Orange

Ce point d'information est nécessaire ; cependant nous déplorons encore une fois qu'aucune donnée économique ne figure dans ce dossier. Ces travaux immobiliers sont-ils tous budgétisés ?

La CFE-CGC Orange accueille favorablement tout ce qui est mis en œuvre par l'Entreprise pour faciliter et favoriser le travail des salariés en offrant un cadre convivial, agréable et moderne.

## 4<sup>ème</sup> point de suivi du projet TEC

Au vu des différentes péripéties ayant émaillé ce projet et les reports successifs du Go Live, le chef de projet revient vers les élus pour faire un état des lieux à date.

Une équipe de la DO (7 personnes) s'est déplacée à Cracovie en Pologne pour travailler en direct avec le prestataire Comarch sur des sujets sensibles identifiés dont on estime que l'avancement n'est pas optimal.

Selon le chef de projet, cet échange et cette façon de procéder ont permis de solutionner de façon probante les points défailants repérés, et apporté des avancées majeures :

- + de 60 correctifs livrés et validés, les parcours digitaux par exemple (la boutique en ligne) qui faisaient défaut peuvent désormais se faire de bout en bout ;
- Les anomalies de facturations qui avoisinaient les 40 % passent à moins de 5 %, etc. On affine les derniers réglages pour corriger les bugs résiduels.
- Concernant la migration, sur 15 millions d'éléments, il reste 400 à basculer. Les indicateurs de l'avancement du projet sont donc très positifs.

Il reste encore des travaux à réaliser, par exemple sur la facture détaillée, des intégrations de certains actes de gestion...

Le reste du chemin à faire, toujours selon le chef de projet, est connu et parfaitement maîtrisé. Il affiche une totale confiance sur la suite des événements.

Quant au **nouveau planning**, la cible envisagée serait plutôt un nouveau Go Live après les vacances australes c'est-à-dire à fin mars 2022. Il convient également de repositionner les phases d'avant lancement : rafraîchissement des formations, répétitions de la bascule...

### Analyse de la CFE-CGC Orange

Nous restons favorables à ce projet de changement de SI et souhaite vivement qu'il soit lancé à la nouvelle date. Le chef de projet se montre rassurant.

Le **changement de méthode de travail** avec Comarch a permis **une avancée spectaculaire des travaux TEC**. On ne peut que s'en féliciter. **Mais quelle perte de temps !**

**Soucieux de l'intérêt de l'Entreprise**, nous avons **sollicité un bilan économique** du projet et demandons qu'aucun coût complémentaire ne soit supporté par Orange du fait des carences du prestataire.

Nous en reparlerons lors de l'étape du bilan prévu 3 mois après le lancement.

## ASC : Titres Restaurant, résolutions ASC et de fonctionnement

### Titres Restaurant : passage à terme échu

A partir du mois de février 2022, les règles de gestion d'attribution des chèques restaurant papier changent : on passe à une gestion des titres restaurant (TR) à « terme échu ».

Cela signifie que **les TR ne sont plus commandés en avance** pour les jours de travail non effectués, ce qui était le cas jusqu'à présent. Ce changement permet également d'harmoniser les pratiques pour toutes les DO.

**Pendant la période de calage, les deux mois de janvier et février 2022, les collaborateurs ne pourront pas faire de commande de TR. La base rouvrira le 1<sup>er</sup> mars 2022.**

Une communication sur ce changement à destination de tous les salariés de la DORM a été faite le 17 décembre 2021.

Le responsable RH a profité de ce point pour annoncer d'ores et déjà le **passage en mode 100 % dématérialisé des TR au S2 2022**.

### Analyse de la CFE-CGC

Nous avons demandé que la Direction fasse preuve de pédagogie dans sa communication et sollicite le raccourcissement du délai de traitement de la 1<sup>ère</sup> commande en mars, afin de ne pas allonger inutilement la distribution de ces tickets restaurant commandés à « terme échu ».

## Les résolutions

Le 2<sup>ème</sup> jour du CSEE était exclusivement consacré aux nombreuses résolutions.

### La 1<sup>ère</sup> série de résolutions concernaient les prestations ASC :

- Principes de fonctionnement ;
- Tranches QF ;
- Ouvrants & ayants droits ;
- Remboursement sur facture ;
- Commandes des titres (CADHOC, CESU) ;
- Prestations retraités ;
- Prestations solidarité.

### Nous avons voté :

- **CONTRE** la résolution « tranche QF » car trop intrusif,
- **CONTRE** également la « prestation retraités » en raison du manque de transparence de l'utilisation des subventions allouées mais aussi parce que la détermination de ce budget est faite sur la base de la masse salariale des actifs ; les retraités ne font plus partie du Groupe.
- Notre vote pour les « Ouvrant - ayants droits » a été **l'ABSTENTION** : nous estimons cette mesure restrictive pour les parents qui travaillent tous les deux à Orange.
- Concernant les autres résolutions ASC, nous avons voté **POUR**.

## 2 autres points ont suscité de vifs débats :

Le 1<sup>er</sup> concerne une modification du Règlement Intérieur (RI), notamment sur la constitution des commissions ; l'idée est qu'elles soient plurielles et tiennent compte de la représentativité syndicale et ce pour fonctionner de façon optimale.

Le 2<sup>ème</sup> (toujours en modification du RI) vise la non-assiduité des membres aux travaux des commissions. L'objectif est de démettre ceux qui s'absentent 3 fois consécutives aux réunions sans motifs légitimes.

Le DRH considère que ces 2 amendements ne sont pas réglementaires juridiquement et représentent une entorse à l'accord social de 2019.

Certaines clauses selon le DRH sont illicites car plus restrictives que l'Accord Social. Si d'aventure ces 2 amendements étaient votés, la Direction saisirait le juge pour statuer.

**FO**, un temps en accord sur le principe de ces amendements **n'a pas pris part au vote tout comme l'UNSA**. Les 2 autres OS qui ont participé au scrutin (**SUD et nous-mêmes, soit 8 voix**) ont voté **POUR** les 2 amendements du RI. De façon inédite, le **Président** a également demandé à participer au vote et il a voté **CONTRE**.

### Analyse de la CFE-CGC Orange

Sur la modification du RI, nous considérons que le fonctionnement actuel de certaines commissions n'est pas optimal ; par ailleurs aucune transparence sur les travaux qu'elles réalisent. **Nous prenons acte de la position de la Direction qui va contester ce vote et attendons avec intérêt la décision du juge.**

**Prochain CSEE : les 27-28 janvier 2022. Bonnes fêtes de fin d'année à tous**

#### Vos représentants CSEE CFE-CGC Orange :

[Sylvain Gadiollet](#), [Jean-François Payet](#), [Jean-Michel Maillot](#)

Votre représentant syndical : [Ingrid Dobaria](#)

#### Représentants du Personnel CFE-CGC Orange :

[Audrey Seychelles](#), [Ingrid Dobaria](#), [Jean-François Devillers](#), [Thierry Palisseau](#) et [Raphael Erudel](#)

Vous aussi vous voulez faire bouger les lignes ?

Rejoignez-nous !

Flashez ce code et adhérez à la CFE CGC Orange

Ou cliquez [ici](#)



**Retrouvez ce compte-rendu et les publications de votre établissement sur : [DO Réunion Mayotte](#)**