



- Election des membres du bureau suite démission de la secrétaire et de la trésorière
- Point sur la crise sanitaire et ses incidences Covid-19
- Projet de redistribution des activités supply chain de Mayotte-étape information
- Projet d'évolution du Service Clients Réunion-étape information
- Projet d'évolution de l'activité Service Clients Mayotte-étape information
- Projet de modification des horaires et régime de travail des boutiques du centre-ville-information

Ce CSE s'est réalisé sur 2 jours par conférence téléphonique CISCO-WEBEX avec vote oral confirmé par mail afin de respecter les consignes de confinement. C'était le dernier auquel participait notre DRH suite à sa nomination sur la DO Grand Sud-Ouest.

# Election des membres du bureau suite démission de la secrétaire et de la trésorière

Suite à la démission de la secrétaire et de la trésorière, le président demande s'il y a des candidats qui postulent au renouvellement de ces postes. Aucune réponse des Organisations Syndicales (OS). Une suspension de séance est décidée pour une éventuelle concertation entre Organisations Syndicales qui finalement n'a pas eu lieu. A la reprise, la CFE-CGC Orange lit une <u>déclaration</u> sur notre positionnement. Devant l'absence de candidats, Jean-Marc Escalettes, président du CSE, clôture le point « élection » et continue l'ordre du jour avec le secrétaire-adjoint et tous les élus présents.

#### Analyse de la CFE-CGC Orange

Ces démissions ne reflètent pas de différences sur le fond entre les Organisations Syndicales qui gèrent notre CSE, mais plutôt des inimitiés personnelles des uns et des autres et surtout une incapacité de travailler ensemble même avec un accord de gestion.

La CFE-CGC Orange a été claire : ce qui est important, c'est une majorité de gestion autour de notre projet dont la seule ambition est de travailler dans l'intérêt des salariés.

## Point sur la crise sanitaire et ses incidences Covid-19

Ce point COVID est désormais récurrent à chaque CSEE. Le constat est une dégradation sur les 2 territoires, et plus particulièrement sur Mayotte dont toute l'île est confinée. Les déplacements sur place se font sur ordre du manager, et les catégories A, B et C sont réactivées avec les prérogatives propres à chaque groupe. La boutique de Kawéni a été fermée sur ordre de la préfecture. Le télétravail est désormais autorisé pour 3 jours par semaine contre 2 précédemment. Selon le président, Orange est l'entreprise réunionnaise qui facilite le plus le télétravail. La plus grande vigilance est rappelée, un guide COVID sera diffusé aux managers : plus de place à l'indécision ou l'imprécision, les consignes seront claires et les mêmes pour tous (respect des jauges, gestes barrières, repositionnement du

mobilier en réfectoire etc.) Orange applique strictement le dispositif COVID défini par l'Autorité Régionale de Santé. Trois boutiques en centre commercial sur La Réunion sont fermées par suite de décision préfectorale. Le président s'est voulu rassurant : nous ne sommes pas encore entrés dans une période d'épidémie forte. Les relations sociales font le point chaque semaine sur l'évolution des cas au sein de la DO et communiquent les statistiques au CSSCT et au National.

#### Analyse de la CFE-CGC Orange

Nous restons attentifs aux mesures prises par la DORM et soutenons toutes les actions préventives qui sont mises en œuvre pour la protection des personnels.

## Projet de redistribution des activités de la supply chain de Mayotteétape information

Ce point est représenté aux élus à la suite du report décidé par le président lors d'un précédent CSEE. Il avait suscité un vif débat lié à une problématique RH concernant la nouvelle affectation d'un agent logistique et un accompagnement jugé défaillant par des OS. Le problème est désormais réglé selon le président. Le rapporteur du dossier a mis l'accent sur le sous-effectif de l'organisation actuelle à Mayotte. Ce projet consiste à externaliser les activités d'entreposage de distribution et gestion des retours du périmètre mobile, comme c'est déjà le cas sur l'activité home. Le prestataire est le même : Bolloré dont c'est également le cœur de métier. Ainsi, Réunion comme Mayotte

seront gérés de la même façon. La supply-chain se focalisera uniquement sur le pilotage de l'activité, la gestion de la logistique - dixit le président - n'étant pas le cœur de métier d'Orange.

### Analyse de la CFE-CGC Orange

Avec cette évolution d'organisation, la CFE-CGC Orange voit un enjeu business important et qu'il convient d'accompagner tout ce qui concourt au développement du territoire de Mayotte. L'ensemble des élus a sollicité le mandatement de la commission CSSCT pour une analyse des risques liés à la réorganisation du service avec un changement de référentiel métier.

## Projet d'évolution du service clients de La Réunion-étape information

Ce projet d'évolution s'articule autour de 3 points principaux :

A-Transfert d'activités mobiles vers la société Comdata sur Madagascar

B-Développement du pôle relation client digital social (actuellement une importante utilisation par nos clients des canaux digitaux)

C-Evolution de l'organisation du Front et Back Office pour accompagner les 2 premiers points.

Il vise à améliorer l'expérience clients (objectif de NPS à 40 en 2025), simplifier nos organisations et offrir des perspectives d'évolution des salariés sur des métiers pérennes à plus forte valeur ajoutée.

Dans la nouvelle organisation, les conseillers clients

changent d'activité mais gardent leur référentiel métier ARCQ. Des formations web conseillers et conseillers clients sont prévues en avril-mai sur 3 jours avec une période de tutorat.

## Analyse de la CFE-CGC Orange

La CFE-CGC constate qu'il s'agit d'une externalisation totale d'activité à la sous-traitance. Le prestataire Comdata traitera 100% des flux mobiles de la Réunion. Nous sommes réservés sur ce projet et regarderons avec intérêt les réponses apportées aux interrogations du dernier CSE et également des retours de la CSSCT saisie pour une analyse d'impact de cette évolution sur les conditions de travail.

## Projet d'évolution de l'activité Service Clients Mayotte-étape information

A l'inverse du précédent projet, il s'agit cette fois de l'internalisation du service du mobile à Mayotte afin d'assurer la prise en charge des clients mahorais en shimaoré. Le constat est également que ce service était jusqu'à présent en sous-activité. Cette évolution se fera à effectif constant, le statut de ces salariés passe de conseiller client back office au métier de conseiller client. Le plan de formation des conseillers est prévu sur 3 jours

en Avril-Mai. La CSSCT est également sollicitée pour une étude d'impact de ce projet.

#### Analyse de la CFE-CGC

A la CFE-CGC, nous saluons cette évolution qui permet à la fois la satisfaction client, plus de business et la pérennité d'emploi pour nos personnels.

## Projet de modification des horaires et régime de travail des boutiques du centre-ville- étape information

Il s'agit d'harmoniser les horaires d'ouverture et fermeture des boutiques de centre-ville, à l'exception du Mégastore de Chatel qui reste sur ses horaires actuels. La modification porte sur une ouverture à 9h au lieu de 08h30 et une fermeture à 17h30 ainsi que le nombre de samedis travaillés pour les personnels des boutiques : Bons enfants, Le Tampon, St Paul, St Benoit et St Joseph. Ainsi, il y aura une harmonisation avec les horaires pratiqués en boutiques de centre-ville.

### Analyse de la CFE-CGC Orange

A la CFE-CGC, nous nous interrogeons sur l'amélioration de l'expérience client et d'un meilleur confort de travail pour les personnels. En quoi ce nouveau régime qui passe de 2 samedis sur 3 travaillés à 3 samedis sur 4 estil un gain pour les personnels? L'ensemble des OS a sollicité le CSSCT pour une analyse des conditions de travail induites par cette évolution.

Prochain CSEE: Jeudi 25 Mars 2021

Soyez prudents, protégez-vous, préservez vos collègues et vos proches.

Vos représentants CFE CGC Orange : Sylvain Gadiollet, Jean-François Payet, Jean-Michel

Votre représentant syndical : **Ingrid Dobaria** 

Vous aussi vous voulez faire bouger les lignes? Rejoignez-nous!

Flashez ce code et adhérez à la CFE CGC Orange

Pour adhérer c'est ici





**Maillot** 



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous!



