



Sommaire

Point sur la crise sanitaire	1
Le projet « spécialistes » en consultation	2
6 ^{ème} point de suivi du projet TEC.....	2

Cette 2^{ème} réunion CSEE de 2022 prévue en présentiel dans la salle de formation du Chaudron s'est tenue via Teams à la demande d'une majorité d'élus. En effet, les conditions n'étaient pas encore devenues optimales pour du présentiel (configuration de la salle, conditions techniques, jauge...).

Nous étions à nouveau au complet avec 19 élus. L'organisation syndicale qui pratiquait la politique de la chaise vide depuis 8 mois s'est enfin décidée à revenir. La lecture de leur déclaration préalable nous laisse penser que le ridicule ne tue pas. Qui parle de respect quand la défense des salariés et l'instance CSE ont été si longtemps bafouées ?

Toujours faute de candidat, l'élection du trésorier-adjoint est vite expédiée.

Les élus ont pris connaissance d'une proposition de reclassement d'un salarié à la suite d'une décision médicale d'inaptitude. Avec 13 voix contre et 6 abstentions, le CSE a émis un avis majoritairement négatif. Le poste proposé par la Direction, loin du bassin de vie de la personne concernée, ne peut qu'aggraver davantage encore son état de santé déjà fragilisé. La Direction est restée inflexible aux nombreuses propositions des élus ayant voté contre.

Point sur la crise sanitaire

A partir du 7 février et jusqu'au 14 mars sur la DORM :

- ✓ Le télétravail occasionnel sur volontariat reste possible à raison de 2jrs/semaine.
- ✓ Les moments de convivialité demeurent proscrits.
- ✓ Les déplacements limités.
- ✓ Les formations doivent être en distanciel, à l'exception des formations TEC.
- ✓ Les mesures barrières y compris le port du masque en entreprise, restent d'actualité.

Si la situation locale s'améliore après le 14 mars, la DORM s'alignera sur les mesures Groupe au niveau national. Pour la tenue des réunions CSEE en présentiel, la Direction envisage de réintroduire cette possibilité lorsque la situation de la crise redeviendra nominale. Elle tiendra compte de l'avis des élus. Nous souhaitons que les réunions CSEE se déroulent dans une salle avec le moins d'inconvénients possibles en termes sanitaires, logistiques et techniques. L'idée est aussi de respecter ce que prévoit le législateur en matière de tenue du CSEE en mode

distanciel c'est-à-dire 3 séances par an à l'initiative de l'entreprise.

Analyse de la CFE-CGC Orange

Nous approuvons sans réserve tout dispositif mis en œuvre par l'employeur pour préserver la sécurité et la santé de l'ensemble du Personnel.



Le projet « spécialistes » en consultation

Le projet « spécialistes » est un nouveau métier permettant d'assurer la prise en charge des clients GP les plus sensibles sur les « 3 moments de vérités » que sont la panne, l'installation et les réclamations complexes. Le « spécialiste » est l'expert qui répond de façon personnalisée à ces 3 phases clés de l'expérience client. Lors du CSEE de décembre, la CFE-CGC Orange a sollicité l'étude d'impact de ce nouvel environnement de travail du « spécialiste » qui voit son périmètre d'action s'agrandir avec cette nouvelle compétence supplémentaire.

Les préconisations de la CSSCT sont les suivantes :

- ✓ Vigilance sur le recrutement, bien expliquer le contenu et l'attendu ;
- ✓ Prise en compte de l'avis des collaborateurs et leurs managers, formulé lors des ateliers de présentation ;
- ✓ Vigilance accrue sur la charge de travail face à l'inconnu que représente cette activité nouvelle (souhait d'un bilan à 3/6 mois du lancement et d'une veille de la part de l'environnement du travail) ;
- ✓ Analyse de l'impact sur la charge de travail de la cellule de formation de la DORM qui gère en parallèle d'autres projets structurants de la DORM ;
- ✓ Souhait d'intégrer 2 membres de la CSSCT, qui apporteront leur expertise, dans les ateliers ou groupes de réflexions mis en œuvre avant le lancement du projet.

Le chef de projet a également apporté des précisions aux questions soulevées en CSEE et en CSSCT. Concernant l'organisation, elle sera coconstruite avec l'équipe et les « spécialistes » eux-mêmes où il sera question du pilotage des activités et de la gestion des congés. Il est à noter que le métier de « spécialiste » n'est pas éligible à la PVC. Le « spécialiste » retenu commence son activité au niveau « base » selon l'échelle ARCQ du conseiller client. Une des compétences clés du « spécialiste » c'est l'autonomie dans la conduite de son activité, critère important lors du recrutement. L'objectif principal est la satisfaction de la promesse client. Les équipes travaillent déjà en synergie : le « spécialiste » aura bien sûr son manager hiérarchique, mais également un manager fonctionnel qui pilotera l'activité transverse, notamment sur le volet planification, la gestion des congés, etc. Le planning prévoit un lancement en mai.

Analyse de la CFE-CGC Orange

La CFE-CGC Orange a obtenu les réponses favorables à ses interrogations. Nous notons qu'il s'agit d'une activité qui reste dans le bassin d'emploi de la DORM et qui offre des perspectives de parcours professionnel enrichis Dbis pour les 4 spécialistes qui seront recrutés. De plus, il est bien perçu par les équipes du service client. Ce projet a obtenu un vote favorable à la majorité malgré le vote contre d'une seule OS.

6^{ème} point de suivi du projet TEC

Enième point de suivi du projet TEC avant le probable Go live prévu en mars. Après les différentes péripéties ayant émaillé ce grand projet de modernisation du SI client, la prudence reste de mise. Cependant selon le chef de projet, depuis la mise en place d'un nouveau mode de gouvernance du projet et d'une nouvelle méthode de travail avec le prestataire Comarch (proximité avec le prestataire et des interactions efficaces), il est permis de se montrer plus optimiste pour l'ultime phase qui mènera au lancement. Le planning sera a priori tenu. Le chef de projet rappelle qu'un certain nombre de domaines et de fonctions du SI sont d'ores et déjà fonctionnels : les parcours digitaux, la valorisation des usages, la signature électronique pour tous les contrats, le « charging » qui valide tout le trafic de nos clients sur le réseau... Si la « colonne vertébrale » de ce SI est opérante, certains points méritent d'être encore travaillés. Dans cet optique,

une 2^{ème} mission d'experts de la DO s'est rendue en Pologne pour faire avancer significativement le projet. Pour ne pas retarder la livraison finale, les anomalies résiduelles sont traitées rapidement chaque semaine en soirée entre 18h et 22h. Grâce à une coordination renforcée (équipe projet, Comarch et le prestataire sur place en Pologne) les anomalies qui se réglaient en 3 jours auparavant sont traitées désormais en une soirée. Pour l'heure, il existe encore 23 anomalies importantes à traiter par Comarch. Chaque nouvelle livraison génère malgré tout encore des anomalies mais celles-ci sont désormais traitées avec une plus grande réactivité. Toutes les livraisons restantes seront faites début mars. Quelques chiffres à date : sur l'environnement production 75 % des interfaces sont fonctionnelles, 80 % des tests sont OK sur la partie SI et de l'ordre de 70 % pour la partie métier.

In fine, il devait rester un écart acceptable de l'ordre 1 % entre l'ancien système et TEC. (Actuellement à 1,29 %). Le chef de projet précise que certaines livraisons pourraient intervenir post-lancement ; mais celles-ci ne constituent pas un frein à la date de Go live prévu. Le consultant externe en Pologne qui servait de relai à l'équipe projet de la DORM est venu renforcer l'équipe en local pour l'accompagner dans la dernière phase du projet. Ce partenaire sera également en soutien durant la période post-lancement. Il aura un rôle clef dans l'animation entre Comarch et l'équipe projet de la DORM. Des retours encourageants sont remontés de la part des différents acteurs / contributeurs de la DO : Services Clients de l'ADRC, Finances ; Marketing (les offres 5G par exemple sont déjà paramétrées dans le SI TEC).

Analyse de la CFE-CGC Orange

Nous apprécions cette communication faite autour de ce projet structurant, que nous avons accueilli favorablement et notamment la transparence dont a fait preuve la Direction qui n'a pas caché tous les problèmes ayant jalonné sa mise en œuvre notamment en raison de carence de la part du prestataire. Le chef de projet se montre optimiste dans la dernière ligne droite. Nous souhaitons maintenant l'aboutissement de ce Go live de Mars.



Prochain CSEE : les 24-25 mars 2022

Vos représentants CSEE CFE-CGC Orange :

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

Votre représentant syndical : [Raphaël Erudel](#)

Représentants du Personnel CFE-CGC Orange :

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

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

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

Flashez ce code et adhérez à la CFE CGC Orange

Ou cliquez [ici](#)