



## Sommaire

Projet d'évolution de l'organisation de l'expérience client en consultation.....	1
Points de vente ADRC : Projet d'ouvertures exceptionnelles et jours fériés sur 2023 en consultation .....	2
Orientations Formation 2023 & Plan de formation 2023 en information .....	3
Rapport PEC (Plan Emploi Compétence) prospectives 2020-2023 .....	4

Avec pas moins de 9 sujets à l'ordre du jour, le CSEE du jour a démarré avec une minute de silence en hommage à notre collègue de la boutique de St Benoit Patrick Joufflineau décédé ce mois-ci.

Le récurrent point sur la recherche d'un candidat au poste de Trésorier Adjoint est vite expédié faute de postulant.

La situation sociale de Mayotte a fait l'objet d'une communication de la Direction à la suite des nouveaux affrontements entre bandes rivales et des exactions commises sur la population : barrages routiers, caillassages de bus, agressions physiques y compris contre les forces de l'ordre. Au moment du CSEE, la Direction a déjà travaillé sur une communication parue aujourd'hui. Ainsi, une « cellule opérationnelle locale » à Mayotte, composée de 3 personnes, est créée avec les noms et téléphones des responsables. Sa mission est d'accompagner et coordonner les actions pour l'ensemble des salariés sur place et ceux susceptibles de s'y rendre. Cette cellule au plus proche du terrain est donc qualifiée pour donner des consignes. Pour l'heure, les déplacements sur l'île sont soumis à autorisation du DO 48 heures avant.

Deux résolutions ont été soumises à l'approbation du CSEE : le retour de Cartatout et une modification du règlement intérieur pour aligner les montants de remboursements de frais, repas et hébergement, lors de déplacements à Mayotte, du personnel administratif et des membres de commissions au même tarif qu'Orange. Résolutions votées à l'unanimité.

## Projet d'évolution de l'organisation de l'expérience client en consultation

Ce projet vise 2 objectifs :

- ✓ Rapprochement des équipes DEC actuelles avec les équipes Projets ADRC au sein d'une direction unique DEC, pour une approche globale « Clients ».
- ✓ Rattachement de cette Direction au Directeur Client de la DO Réunion Mayotte (AVSC). Jusqu'à présent DEC faisait partie intégrante de l'état-major de la DORM.

En séance du CSEE ordinaire du 29 septembre 2022, les élus ont mandaté la CSSCT pour analyser les impacts humains du projet sur le travail des salariés, suite à la nouvelle réorganisation. Ce projet revient en consultation au CSEE. Plusieurs préconisations de la CSSCT en lien avec la cohésion d'équipe, la charge de travail, le parcours clients, l'accompagnement des managers, l'organisation d'espaces d'échanges réguliers. Tout cela pour favoriser l'expression, identifier et corriger les éventuels freins et faire un bilan d'étape 6 mois après la mise en œuvre. Des plans d'actions prévus par la Direction du projet répondent aux préconisations de la Commission. Pour les collaborateurs impactés par cette

réorganisation, aucun changement de site, les conditions de télétravail et d'horaires restent identiques. Ce projet démarrera au 1<sup>er</sup> décembre 2022.

### Analyse de la CFE-CGC Orange

Cette réorganisation est un retour à la case départ. Cette Direction était rattachée à l'AVSC à l'origine avant de basculer en état-major et revient à l'ADRC aujourd'hui. La seule évolution notable est le rattachement de 2 équipes sous un même management. Cela permettra une synergie pour une approche globale du parcours clients. Pas de baisse d'effectifs, pas de chamboulement des conditions de travail, affichage de l'expérience client comme levier de différenciation face à la pression concurrentielle. Nous accueillons favorablement ce projet.

Le résultat du scrutin est 9 POUR et 10 ABSTENTIONS.

# Points de vente ADRC : Projet d'ouvertures exceptionnelles et jours fériés sur 2023 en consultation

Mayotte n'est pas concernée par ce dossier.

En 2023 l'exception pour l'ouverture concerne le 1er janvier, le 1er mai et le 25 décembre. Nos boutiques resteront fermées ces jours-là, qu'elles se situent en centre commercial ou en ville.

La règle pour les jours fériés est la suivante :

**En centre commercial** : ouverture tous les jours fériés, sauf les 3 exceptions.

**En ville** : seul cas particulier du 20 décembre, commémoration de l'abolition de l'esclavage. L'ouverture se fera en fonction des animations prévues sur la zone de chalandise et de l'ouverture des concurrents. Toutes les boutiques situées en centre-ville ne seront pas nécessairement concernées.

La règle pour les dimanches est la suivante :

**En centre commercial** : Les points de vente situés en centres commerciaux sont ouverts les 53 dimanches matin de 2023. De manière complémentaire et exceptionnelle, à la demande des directions des centres commerciaux, ils peuvent être amenés à ouvrir certains dimanches après-midi, lors des fortes périodes commerciales (en décembre notamment).

**En ville** : Les boutiques de centre-ville pourront être amenées à ouvrir les dimanches, de façon exceptionnelle, dans le cadre d'événements commerciaux (braderies, foires...) organisés par l'association des commerçants, respectant les dérogations au repos dominical. En complément, ces points de vente pourront réaliser des ouvertures exceptionnelles lors des fortes périodes commerciales de fin d'année, selon le calendrier défini par les associations de commerçants, les ouvertures des concurrents et des commerces de la zone de chalandise.

Des nocturnes peuvent être également organisés.

Selon la Directrice des Ventes Directes de la Réunion, le travail se fera sur la base du volontariat, les règles RH s'appliqueront strictement. Les managers veilleront à ce que les règles sur le temps de travail soient scrupuleusement respectées. Les effectifs seront adaptés au maximum aux flux attendus afin d'éviter de solliciter trop de salariés sur ces

mêmes journées. Il est précisé que si le volume nécessaire de présences en boutique de centre-ville n'est pas suffisant, elle ne s'ouvrira pas.

## Analyse de la CFE-CGC Orange

La CFE-CGC Orange considère que les accords sont prévus pour cadrer les ouvertures, rétributions et récupérations. En cette période de fin d'année compliquée pour Orange en termes de Chiffres d'Affaires, toutes les initiatives prises pour favoriser le business sont louables et doivent être encouragées. Par ailleurs les vendeurs qui travailleront ces jours chômés le feront sur la base du volontariat avec les rétributions prévues. La CFE-CGC Orange reste opposée à l'ouverture **en centre-ville** où, selon les retours négatifs des années précédentes, il n'est pas nécessaire d'ouvrir.

Certes il y a l'emblématique journée de commémoration de l'abolition de l'esclavage (20 déc.) qui est un symbole fort à la Réunion ; à la CFE-CGC Orange nous considérons que les ouvertures de fin d'année restent un projet gagnant/gagnant à la fois pour Orange et les salariés. Nous ne devons pas laisser la part belle à nos concurrents qui eux, seront bien ouverts. Nous avons voté POUR. Une OS a voté CONTRE, les autres se sont abstenus.



# Orientations Formation 2023 & Plan de formation 2023 en information

## ❖ Les orientations formations 2023

Le projet d'orientation de la formation professionnelle et du développement des compétences a été présenté au CSEC en octobre 2022. Il s'inscrit dans la stratégie d'Orange : « Bâtir ensemble l'opérateur de demain, ses métiers, ses compétences ». Il en découle 4 orientations :

- ✓ Renforcer nos expertises technologiques
- ✓ Garantir l'excellence Clients
- ✓ Renforcer nos capacités d'adaptation collective
- ✓ Incarner notre engagement RSE (Responsabilité Sociétale et Environnementale)

Ces orientations générales sont déclinées ensuite par périmètre : Orange France, Grand public, Entreprise, UI et Support.

## ❖ Le plan de formation 2023

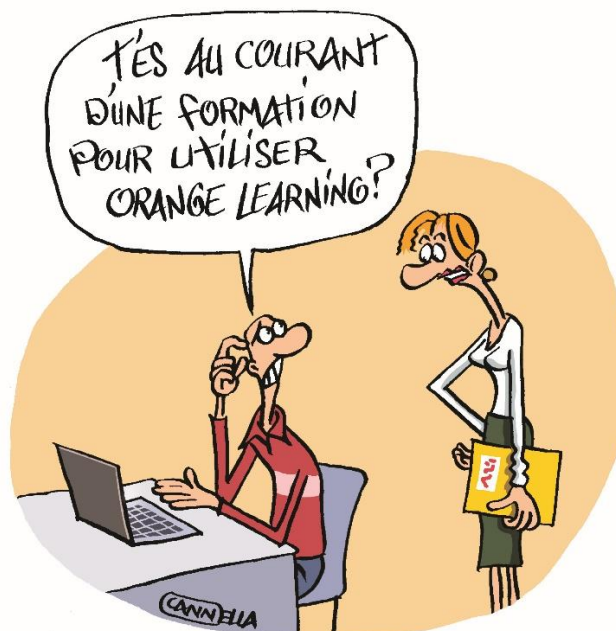
Les orientations posées, la DORM décline son plan de formation pour 2023. Le plan prévoit un effectif actif en 2023 de 831 CDI. Les évolutions en termes de formation sont plutôt favorables :

- ✓ 24 946 heures en 2023 vs 23 891 en 2022 vs 22 586 en 2021 : + 4% entre 2023 et 2022.
- ✓ Une augmentation par salarié : 30 h pour 2023 ; 28,6h en 2022 et 26h en 2021.

- ✓ Taux d'accès à la formation : 95 % en 2023 vs 84 % en 2022
- ✓ Compétence métier (77 %), Humaine et transverse (18 %), management (5 %). Les formations métiers sont en hausse au détriment du management qui baissent.
- ✓ Les formations externes = 39 % (9 621 h) et en interne = 61 % (15 325 h).
- ✓ 63 % se déroule en distanciel (classe virtuelle et e-learning accompagné) et 37 % en présentiel.
- ✓ La part belle revient au domaine client (41 %), puis technique (38 %), suivi de l'accompagnement (15 %) et enfin support (7 %)

## Analyse de la CFE-CGC Orange

C'est un plan ambitieux qui évolue favorablement vs 2022, volonté affichée par Orange de mettre en avant la montée en compétences des collaborateurs. Aucun périmètre n'est oublié, les formations cœur de métier dans les domaines « clients » et « innovations & technologie » (79 %) sont privilégiés. Cela fait sens au regard des enjeux stratégiques du Groupe. Nous déplorons encore une fois que l'aspect budgétaire ne soit pas abordé dans cette présentation. N'en déplaise à la Direction, le « combien ça coûte » est pour la **CFE-CGC Orange** un élément important dans l'appréciation d'un projet de l'Entreprise. Nous serons attentifs à cet aspect lors du passage en consultation plus tard.



# Rapport PEC (Plan Emploi Compétence) prospectives 2020-2023

La stratégie pour la DORM tourne autour de 4 piliers :

- Garantir notre leadership sur le réseau
- Défendre le chiffre d'affaires des deux territoires Réunion et Mayotte
- Améliorer l'expérience client en développant fortement le digital
- Adapter la structure des coûts et l'organisation en prenant en compte l'effet « taille critique de la DO »

Le dossier présente de façon détaillée la déclinaison de ces prospectives par périmètre basées sur les leviers : enjeux business, ressources, compétences. Ce qui se traduit principalement pour chaque domaine :

**ADRC** : Qualité de traitement, formation pour « spécialistes », évolution des managers, maintien d'activités structurantes, l'avènement du « Rendez-vous », lancement de la Maison protégée, poursuite de la labellisation des boutiques, ouverture d'une boutique en propre à Mayotte, maintien des ressources suffisantes pour le bon fonctionnement des boutiques, accompagner les besoins métiers en fonction du business, développement du pilotage en omnicanalité, industrialisation et automatisation du pilotage de la performance, développement du coaching...

**Entreprise** : Amélioration de l'expérience client et poursuite de la croissance du digital client, répondre le mieux aux besoins des clients pro-pme réunionnais, Orange Business leader sur B2B à Mayotte, recruter sur les compétences rares autour du marketing digital, de l'UX Design, de la data analyse.

**UI** : Sur le marché E, revoir l'approche qualitative et les délais, passage en vie de réseau FTTH suite à l'avancement du décommissionnement du cuivre, gagner l'appel d'offre RIP à Mayotte, réussir le renouvellement du contrat d'exploitation RIP sur la Réunion, pilotage et responsabilisation des sous-traitants (Centric), adaptation

liée au contexte géostratégique et macro-économique ; maîtrise des coûts, incarner l'ambition RSE, finir le swap mobile fin 2024 et le déploiement de sites neufs à Mayotte.

**DSI** : Mise en œuvre d'un opérateur multi-service, simplification et rationalisation du SI (TEC), rendre la DSI plus agile, assurer la sécurité du SI, conserver les talents.

**Finances** : automatisation et simplification du processus Achats et Supply Chain, action sur le contrôle interne et fraude via l'univers intégré ACR (Audit Contrôle Risque), faire progresser la performance financière et opérationnelle, digitalisation des activités et du reporting.

**Marketing** : Intégrer l'évolution technologique, des offres et du go to market, transformation de la relation clients, recherche de nouvelles opportunités business, stratégie pour le haut du marché, maîtrise de la structure des coûts, renforcer la position sur des offres à valeur, montée des offres low-cost, acteur de la transformation du projet TEC.

**Communication** : intégrer le contexte particulier de Réunion-Mayotte (pressions concurrentielles différentes de l'hexagone, 2 territoires avec leurs particularités sociétales et culturelles), trouver l'équilibre entre les pubs locales et les reprises d'OF et du Groupe, relations presse et interne : une communication à 360°, accompagner la montée du digital, stratégie d'influence et lobbying pour mettre en avant la réputation de la marque...

## Analyse de la CFE-CGC Orange

Ce rapport traduit l'action volontariste de la DORM à répondre à la stratégie qu'elle s'est fixée. Sur le papier les actions nous semblent cohérentes. Néanmoins nous nous interrogeons sur l'aspect budgétaire (absent de ce dossier) et les moyens humains (l'ambition affichée est une baisse des effectifs en 2023 et 2024) qui seront alloués pour réaliser ce programme ambitieux. Notre position sur ce dossier est très réservée.

**Prochain CSEE : le 15 décembre 2022**

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

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

**Votre représentant syndical :** [Edwige Gouraya](#)

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

[Audrey Willette-Boyer](#), [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](#)

