L'essentiel du CSE

DO Réunion-Mayotte – 27-28 avril 2023

Sommaire

Projet d'adaptation de l'organigramme de la Direction Communication et RSE....1
Déménagements : intra-site au Chaudron / équipe tertiaire du site Chatel vers le Chaudron 2
Fermeture de la boutique de Sainte-Marie (consultation) 2
Bloc 3 : Bilan Formation & Bilan Social 2022 3
Dématérialisation des titres restaurant....4

11 points à l'ordre du jour avec un CSEE qui s'est étalé sur 2 jours. Le Président a dressé un panorama favorable des résultats financiers : certains indicateurs en ligne et d'autres en retard. La Réunion vise 2/3 de couverture 5G avant la fin de l'année. L'actualité c'est aussi la problématique de l'insécurité à Mayotte qui ressurgit à la suite de l'opération Wuambushu menée actuellement par les autorités. A ce sujet, le Président précise qu'un point est adressé en Co-dorm chaque semaine et que des mesures rapides seront communiquées au personnel mahorais en cas de nécessité. La cellule de crise activée lors des premiers événements est maintenue.

Projet d'adaptation de l'organigramme de la Direction Communication et RSE

Un dossier sensible a tenu en haleine l'instance CSEE pendant près de deux heures. Les élus se sont émus des événements regrettables traversés par cette équipe depuis plusieurs mois : démission, congé longue maladie, incitation sournoise au départ, arrêts de travail pour des raisons psychologiques. Les élus ont demandé que ce point soit requalifié en information/consultation. La Direction a rejeté cette demande, arguant que la réorganisation présentée n'impactait qu'un nombre restreint de collaborateurs et qu'il n'y avait pas de réduction d'effectifs. Tout le monde retrouverait sa place. Le DRH précise que ce projet est mis en information au CSEE par souci de transparence, mais cela n'est pas obligatoire.

Selon la nouvelle Directrice de la Communication, le cœur de ce projet, vise à redynamiser l'organisation pour plus d'agilité et d'efficacité, avec des managers garants de la performance et de la continuité d'activité. Ceci dans un souci d'équité dans les missions et charges de travail de chacun. Les enjeux sont importants, avec l'activité nouvelle de l'ODC (Orange Digital Center), les ambitions en matière de RSE et le soutien à la croissance de Mayotte. Le nouvel organigramme vise à réduire le nombre de N-1 de la DIRCOM. Il restera trois pôles principaux : "Stratégie commerciale et publicité", "Création de contenus" et "Partenariat et influence", auxquels s'ajouteront deux structures annexes : "ODC/Fondation" et "Mayotte Communication Manager". La mise en œuvre de cette nouvelle organisation est prévue début juin 2023.

Analyse de la CFE-CGC Orange

Cette évolution de la DIRCOM est-elle réellement la solution pour ramener la sérénité dans une équipe qui traverse une période difficile depuis plusieurs mois ? Nous sommes en droit de nous interroger sur les tenants et aboutissants de cette restructuration qui soulève beaucoup de craintes parmi les salariés, perçue comme :
- « clientéliste » où les bons soldats vont prendre du galon,
- une régression, rétrogradation et non-reconnaissance du travail précédemment accompli pour 2 personnes en escaladant d'un niveau : feront-elles toujours partie des calls managers DO et de la DIRCOM ?

Ce dossier ne semble pas rassurer l'équipe, qui aurait apprécié un plan d'action pour retrouver une situation apaisée. La CFE-CGC Orange, sera très attentive à la mise en œuvre de ce changement, notamment à la manière dont les situations individuelles sensibles seront traitées. Nous serons aux côtés de ces salariés pour préserver et défendre leurs intérêts, faire cesser les méthodes de flicage d'un autre temps. Que les nouveaux managers appliquent la bienveillance et l'entraide afin que tous mènent à bien leurs missions.

Deux projets de déménagements : intra-site au Chaudron et équipe tertiaire du site Chatel vers le Chaudron

Le dossier intra-site Chaudron est en information. En revanche, pour les équipes tertiaires de Chatel, celui-ci sera en information / consultation.

Intra-site du Chaudron : Les objectifs des déménagements intra-sites au Chaudron sont multiples : offrir plus de confort et d'espaces aux équipes DR et DCOM, relocaliser les équipes DISASS dans un espace adapté et anticiper les travaux pour accueillir les équipes de la Direction Client au Chaudron. Cela concernera 19 salariés du bassin nord, pour lesquels des plans détaillés ont été présentés en partant de l'existant et en allant vers la cible. À noter que 5 salariés de la DC seront installés de manière provisoire dans la salle de réunion « Roche Ecrite ». Le planning prévoit la fin des déménagements au 15/07/2023.

Equipe tertiaire de Chatel : Ce projet de déménagement ne concerne pas la boutique ni le SAV de Chatel, mais les équipes de DC (25 personnes), DAF (4 personnes) et DSI (1 personne), soit un total de 30 collaborateurs. L'objectif est de créer une synergie entre les équipes et de rassembler les filières métiers en un seul endroit. Des études sont en cours pour identifier les locaux les plus adaptés à cet effet. Le Chef de Projet a affirmé qu'aucun collaborateur ne verrait son temps de trajet augmenter de plus de 20 minutes. Pour faciliter la transition, une communication claire et des temps d'échange seront organisés.

Les aménagements des futurs espaces sont en cours d'étude et la consultation des élus est prévue pour juillet, en vue d'une mise en œuvre en septembre 2023. En attendant, les collaborateurs impactés seront rencontrés, accompagnés et leurs ressentis remontés à la Direction pour prendre en compte toute problématique éventuelle.

Analyse de la CFE-CGC Orange

A la CFE-CGC Orange, notre priorité est le bien-être des salariés et leur accompagnement dans le cadre de tout changement. Nous allons donc nous assurer que ces critères seront pris en compte et respectés.

En ce qui concerne le déménagement des équipes tertiaires de Chatel, les élus sont unanimes : nous exigeons une analyse approfondie de l'impact humain de ce projet par la CSSCT. Les salariés ne doivent pas être de simples pions dans ce processus.

Nous sommes préoccupés par le volet économique de ces opérations, souvent négligé dans les présentations de la Direction de l'Organisation et des Ressources Humaines. Nous demandons donc à être informés du budget global alloué à ces deux projets.

Projet de fermeture de la boutique de Sainte-Marie (consultation)

Après la phase d'information de février, nous sommes maintenant en consultation. Deux commissions ont été saisies : la CSSCT et pour la première fois dans cette mandature, la Commission "Projets, économie et évolution des marchés". L'objectif est de permettre aux élus d'avoir un avis éclairé sur le projet.

Rapport de la CSSCT :

Il s'agissait pour cette commission d'analyser l'impact humain de cette fermeture. Des écoutes ont été réalisées par la Direction (réunions d'équipe), par l'environnement de travail et le Préventeur (méthode DARES), ainsi que par les membres de la CSSCT (en écoute libre). Le personnel de la boutique est conscient du contexte d'un centre commercial en difficulté, qui attire de moins en moins de clients, impactant le business de la boutique Orange. Ces différentes rencontres, échanges et partages ont abouti à une acceptation de ce projet de fermeture par l'ensemble des Conseillers Clients de Sainte-Marie. Le rapport formule les recommandations suivantes : une attention particulière sur l'accompagnement des collaborateurs, notamment sur les situations de sorties éventuelles de PVV, les frais complémentaires induits (parking) en allant sur une nouvelle boutique en ville, la redistribution des objectifs vers les autres boutiques, la situation de la collaboratrice en congé maternité et la Responsable RB en mission mais toujours intégrée dans l'effectif. La Commission sollicite également un bilan de 6 mois après la fermeture (octobre 2023). En particulier sur les prises de poste des collaborateurs de cette boutique.

Rapport de la Commission "Projets, économie et évolution des marchés" : elle s'est réunie avec seulement 2 membres présents sur 6. Il s'agissait d'apprécier le volet économique de cette fermeture pour comprendre les raisons de ce choix. La Direction a fourni à la Commission le maximum d'éléments à sa disposition, tels que préconisés par la résolution du CSEE.

Le flux : Sainte-Marie draine un flux important, mais ce sont des flux non marchands. La boutique est devenue plus un point de vente de services que d'actes commerciaux.

L'effectif : il est autour de 10 ETP depuis 2019. Sainte-Marie a disposé de moyens humains constants au cours de ces 5 dernières années. Alors que les autres boutiques voient leurs contributions au socle TELCO (le business par excellence en boutique) croître, Sainte-Marie reste la moins contributrice malgré la force au travail mise à disposition. Ce n'est pas la compétence des conseillers qui est en cause, mais le déficit de notoriété du centre commercial qui n'attire plus les clients.

La productivité : pour la mesurer, la Direction propose le KPI Valo/HAV, qui est la valeur dégagée par heure et par vendeur. Sainte-Marie se classe avant-dernière, tandis que toutes les autres boutiques du Nord voient cet indicateur progresser.

La vision financière : c'est le point faible de la Direction. La Commission aurait souhaité une présentation des résultats sous forme de P&L, mais c'était impossible en l'état actuel du SI selon les porteurs.

Toutefois, malgré le regret de la Commission quant à l'absence de production d'un P&L, les autres données présentées indiquent une contribution médiocre au socle TELCO, un KPI Valo/HAV très en-deçà des autres boutiques comparables, des flux importants mais qui génèrent peu de business malgré une boutique bien staffée et un contexte de centre commercial déserté par les clients. En conséquence, la Commission trouve la décision de fermeture cohérente et logique, une décision d'ailleurs qui n'est pas vraiment une surprise pour l'ensemble des salariés travaillant dans cette boutique.

Analyse de la CFE-CGC Orange

Nous ne pouvons rester indifférents face à la décision prise par la Direction d'Orange de fermer l'un de nos points de vente et constatons que les autres OS ont adopté une position dogmatique, refusant catégoriquement cette fermeture et ont voté CONTRE (14).

Cependant, en tant que syndicat responsable, nous avons pris en compte la réalité économique de notre Entreprise, dont une des missions principales est de générer du chiffre d'affaires. Nous avons écouté les propos de la Directrice des ventes, qui a parlé d'une « spirale négative » dans laquelle notre boutique est entrée. C'est pourquoi nos 4 élus ont opté pour un vote modéré : l'ABSTENTION.

Nous estimons qu'il n'y a pas eu de volonté de reconstituer le P&L, qui aurait sans doute confirmé la situation déficitaire de la boutique et sommes conscients de l'impact que cette fermeture aura sur les 9 collaborateurs concernés. Notre priorité est désormais de les accompagner dans leur reclassement. Nous serons à leurs côtés pour veiller à leur repositionnement selon leurs souhaits.

Bloc 3 : Bilan Formation & Bilan Social 2022

Peu de surprises pour ces deux bilans obligatoires qui reflètent les mêmes tendances que les résultats des années précédentes.

➢ **Bilan Formation 2022 (appelé également Bilan de Développement des Compétences)**

Le Développement des Compétences est activé pour répondre aux différents enjeux de la DORM avec une part de choix pour les enjeux business, les expertises technologiques (cybersécurité) et l'excellence client.

- Nombre d'heures total = 28 891 h
- Nombre de salariés bénéficiaires = 850
- 94 % des hommes et 90 % de femmes ont été formés
- Par salarié = 33,9 h
- Taux d'accès à la formation = 100 %
- Par domaine = métier (74 %), management (9 %), RH et transverses (17 %)
- 26 % en mode digital et 74 % en présentiel
- Délivrée en interne 66 %, en externe 34 %
- Sans surprise, c'est le domaine client qui totalise le plus d'heures de formation (15 496 h) suivi d'innovation & technologie (6 126h), accompagnement (4 902h) et enfin fonction support (2 367h)

Le dossier analyse et liste les formations délivrées domaine par domaine en 2022. L'évaluation de la formation (2 pages du dossiers) conclut à un niveau de satisfaction confortable : 98 % des manager estiment que l'efficacité de leurs collaborateurs s'améliore après la formation.

➢ **Bilan Social 2022**

Les années passent et les tendances du Bilan Social poursuivent leur trajectoire baissière et restent défavorables.

- Effectif social en décroissance depuis 3 ans : -3,2 % en 2021 et -1 % en 2022 ;
- Un taux de féminisation en croissance infinitésimale : +1,1 % ;
- Des recrutements externes qui restent faibles : 12 en 2022 ;
- 65 départs ; 6 démissions ; 1 rupture conventionnelle ; 3 licenciements ; 1 décès ;
- Niveau de promotions en baisse : 86 en 2020, 71 en 2021 et seulement 66 en 2022 ;
- Un taux d'emploi de salariés porteurs de handicap à 4 % en-dessous du taux légal de 6 % ;
- Un niveau de journées d'absences (811) qui explosent en 2022 : + 267 % en 2022 vs 2021 pour lequel nous n'avons pas eu d'explications ;
- L'écart de rémunération H/F reste significatif au détriment des femmes ;
- Le taux de fréquence des accidents de travail est en baisse en 2022 mais affiche un niveau de gravité plus fort

que les 2 années précédentes. Une analyse sera demandée quand le sujet passera en CSSCT ;

- 525 k€ ont été consacrés aux dépenses d'amélioration des conditions de travail en 2022 ; aucune explication n'a été fournie en séance.

Analyse de la CFE-CGC Orange

Sur le papier, le bilan montre que la DORM ne lésine pas sur les moyens alloués à la formation. Dont acte. Nous nous interrogeons cependant sur la pertinence du taux de satisfaction affiché (98 %) en raison du nombre de répondants très anecdotiques à l'évaluation à chaud : 86 apprenants pour 850 salariés, soit 10 % ! Nous déplorons encore une fois le manque d'éléments chiffrés sur le coût de l'ensemble du dispositif de formation.

Concernant le bilan social, les données affichent une tendance préoccupante face aux enjeux business, de l'excellence client et de la différenciation tant prônée pour faire face à la concurrence.

Face à ces ambitions fortes, la Direction répond par un affaiblissement des moyens humains qui se perpétue depuis plusieurs années déjà. Il est fort à parier que cette tendance va encore se poursuivre dans les années à venir. Des perspectives qui ne nous enchantent pas. C'est un mauvais bilan social.

Dématérialisation des titres restaurant

Juin 2023 marquera pour la DORM la fin de l'emblématique ticket restaurant (TR) papier qui laissera place à la dématérialisation totale du processus. À distance, un responsable de la Direction déléguée à la restauration a été invité à notre CSEE pour présenter les points saillants de ce changement. Il précise que la Centrale de Règlement des Titres (CRT) va cesser son activité et de facto cela marquera obligatoirement la fin du format papier. À terme, ce sont les commerçants partenaires eux-mêmes qui refuseront les TR papier. La DORM fait partie des 4 dernières directions qui basculent en dématérialisation. C'est le groupe Up qui a obtenu le marché.

Les salariés de la DORM ont été invités à remplir un formulaire de demande de carte. À ce jour, 65 ne l'ont pas encore fait (ils seront relancés) et 6 ont d'ores et déjà exprimé le souhait de ne pas souscrire à la dématérialisation. Le groupe Up expédiera les cartes à domicile courant mai. Dans le nouveau système, le salarié n'exprime pas une commande comme pour les TR papier, mais indiquera la situation de ses absences et frais réels (des contrôles systématiques sont faits). L'outil déduira automatiquement les droits dont le montant est crédité sur la carte. Même si le salarié n'a pas reçu sa carte, il pourra tout de même créditer son compte sur le web. Le crédit apparaîtra par la suite sur sa carte. L'attribution des TR dématérialisés respectera strictement les règle en vigueur. L'application sera ouverte pour la saisie le 27 mai. Il sera possible de rattraper jusqu'à 3 mois en arrière maximum.

Deux calls salariés seront programmés fin-mai / début juin pour accompagner le changement.

Analyse de la CFE-CGC Orange

La CFE-CGC Orange veillera à l'efficience de l'accompagnement qui sera mis en place pour l'utilisation de l'usine à gaz que constitue l'application de saisie quotidienne des droits aux TR. **Cet outil pèse sur la responsabilité des personnels** et démontre l'insuffisance et l'incompétence des services RH qui font réaliser leur travail sur leur dos tout en les menaçant de sanctions en cas d'erreur.

Prochain CSEE : les 25 et 26 mai 2023

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

Vos représentants au CSEE:
Samuel Soucane, Jean-François Payet, Jean-Michel Maillot,
Votre Représentant Syndical : Raphael Erudel

Représentants du Personnel:
Audrey Willette-Boyer, Frédéric Moutoussamy,
Jean-Francois Devillers, Thierry Palisseau et Raphael Erudel

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : ***bit.ly/abtCFE-CGC***
tous vos contacts : ***bit.ly/annuaireCFECGC***