L'essentiel du CSE

DO Réunion-Mayotte – 25-26 mai 2023

Sommaire

Projet d'évolution de la supervision et de l'exploitation du réseau d'accès mobile Orange Réunion-Mayotte (Consultation) 1

Projet d'évolution du service client N2 (consultation) 2

Projet d'ouverture de la boutique de Combani (consultation) 2

Bilans HSCT 2022 et PAPRIPACT 2023 en consultation 3

Une réunion CSEE en deux séquences : la première, un CSEE ordinaire habituel avec trois dossiers d'entreprise mis en consultation, et la seconde, spécifique à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail où ont également été présentés en consultation les bilans HSCT 2022 et le PAPRIPACT 2023.

L'intersyndicale a fait une déclaration préalable commune pour ouvrir une négociation sur la cherté de la vie à Mayotte et à La Réunion.

La Direction a rappelé qu'elle avait déjà répondu par la négative et considérait cette affaire close. Pour exprimer leur désapprobation, tous les élus ont demandé une suspension de séance qui a duré deux heures, au grand dam du Président et du DRH qui ont manifesté leur irritation tout au long de ce CSEE. Initialement prévue sur une journée, cette réunion s'est finalement étendue sur une journée et demie. Le sujet sur l'évolution du Service Client a suscité de vives inquiétudes de la part des élus, entraînant parfois des échanges animés avec la Direction.

Projet d'évolution de la supervision et de l'exploitation du réseau d'accès mobile Orange Réunion-Mayotte (Consultation)

Ce dossier présenté en information le 30 mars 2023 revient aujourd'hui en consultation.

Rappel : la supervision et l'exploitation du réseau mobile Orange Réunion est réalisée en HO (heures ouvrées) par une équipe locale et en HNO (heures non ouvrées) depuis plusieurs années par les équipes Ericsson basées en Roumanie. La Réunion s'inscrit ainsi dans le même schéma national : la supervision et l'exploitation du réseau Orange France sont réalisées 24h/24 par les équipes Ericsson. Cette évolution n'entraînant pas de réduction d'effectif permettra aux 3 exploitants concernés de se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée et d'acquérir de nouvelles compétences dans le domaine de la détection et analyse QS (Qualité de service). La QS est vue comme un facteur différenciant par rapport aux autres concurrents et vise donc une qualité de service du réseau au profit de l'excellence client. La consultation a apporté des précisions sur l'évolution des postes qui tiennent compte des nouvelles compétences à acquérir. Ce transfert vers Ericsson coutera 200 K€ /semestre à l'UI Réunion.

Analyse de la CFE-CGC Orange

Ce projet est un gain pour les clients avec une amélioration de la qualité de service promise, ainsi que pour les salariés qui acquerront de nouvelles compétences plus valorisantes. Sans diminution des effectifs malgré un recours à la sous-traitance que nous déplorons. Les trois exploitants nous ont exprimé leur intérêt pour cette évolution qu'ils jugent favorable. Notre demande au management de l'UI de porter une attention particulière à la future revalorisation des postes sur ces métiers d'ingénieurs, n'a pas reçu d'engagement formel sans avoir un rejet. La CFE-CGC Orange défendra les intérêts des salariés et veillera à ce que cette transformation bénéficie pleinement à tous. Nous serons engagés pour garantir que les droits et les perspectives professionnelles des personnels soient pris en compte tout au long de ce processus. Nous sommes POUR ce projet face à 15 ABSTENTIONS

Projet d'évolution du service client N2 (Consultation)

Rappel : Le dossier évoque un déséquilibre de la charge de travail lié à la taille critique des équipes dans un contexte de baisse des activités. Il s'agit d'orienter les salariés sur des métiers plus valorisants sur le territoire et d'optimiser la réponse au client pour se différencier de nos concurrents.

Ce projet d'évolution porte sur les points suivants :

- ✓ Renforcer les métiers à valeur ajoutée, réclamations et gestion
- ✓ Développer la polycompétence
- ✓ **Transférer l'activité recouvrement Home** *(3 conseillers à date)* **auprès de partenaires externes**
- ✓ Atteindre un NPS (satisfaction client) à 40 à l'horizon 2025

L'organisation cible comprendrai 3 pôles d'activité :

- ✓ La réclamation et la gestion Home
- ✓ La réclamation et la gestion mobile
- ✓ Les activités complexes multi univers (home et mobile) des spécialistes

La caractéristique des pôles Home et mobile est la poly compétence qui permettra, selon le porteur, une meilleure répartition de la charge de travail et facilitera la montée en compétence sur les deux univers. L'effectif (26) avant et après reste identique.

Un dispositif de montée en compétences et d'accompagnement est prévu tout comme le transfert du flux recouvrement.

Lors de cette phase de consultation, les problèmes interpersonnels qui règnent dans cette équipe ont été abordés. L'ambiance y est tendue. Une situation mise en exergue dans le rapport de la CSSCT qui demande de surseoir à la mise en œuvre du projet ; proposition non validée par la gouvernance du projet. La Direction a mis en place des actions avec le concours du préventeur, de la RRH, de l'assistante sociale et de la médecine du travail pour trouver des solutions qui permettent d'aboutir à un mieux « vivre ensemble » au travail. Un rappel des droits et devoirs des salariés a notamment été fait.

Analyse de la CFE-CGC Orange

Ce projet d'évolution a mis en évidence un profond malaise qui règne au sein de cette équipe, même si cette situation n'a aucun lien direct avec la réorganisation en cours. Le débat a été long et agité. Toutefois, nous notons avec intérêt que l'activité est maintenue et même renforcée sur le site de Ravine Blanche. De plus, les personnels concernés auront l'opportunité d'acquérir de nouvelles compétences à plus forte valeur ajoutée. Ils bénéficieront d'un accompagnement à travers la formation et leur montée en puissance se fera progressivement. Nous accueillons donc favorablement cette évolution, bien que nous émettions des réserves quant au transfert de l'activité de recouvrement à l'externe.

Cependant, nous attendons des mesures concrètes pour rétablir la sérénité au sein de l'équipe. C'est la raison pour laquelle la CFE-CGC Orange a choisi de s'abstenir lors du vote, tandis que les autres organisations syndicales n'ont pas participé. Prenant en compte les vives inquiétudes exprimées par les élus à travers une résolution, la Direction a concédé, comme recommandé dans le rapport de la CSSCT, un report du projet au 1er juillet au lieu de la date initiale fixée au 1er juin.

Il est crucial que la Direction prenne pleinement en compte les préoccupations des salariés et des représentants du personnel. La CFE-CGC Orange restera vigilante et engagée pour défendre les droits, le bien-être et l'épanouissement professionnel pour les personnels dans ce processus de changement.

Projet d'ouverture de la boutique de Combani (Consultation)

La prise à bail de cette 2ème boutique a déjà fait l'objet d'un vote favorable en CSEE. Le présent projet a pour but de valider la construction et l'aménagement de ce nouveau point de vente dans le centre commercial Carrefour de Combani. La surface totale de cette boutique s'étend sur 126,56 m² dont 79,57 m² (63%) en espace commercial et 46,59 m² (39%) en back-office. L'espace de vie mesurera 16,68 m². Un dispositif de sécurité (en plus de celui de la grande surface) sera installé. Les horaires sont ceux du centre Co. : 8h30 à 20h ; le régime de travail sera le HAC (Horaire Accueil Client) ; l'effectif à l'ouverture : 9 dont le responsable de boutique qui sera positionné en Dbis. Les éventuels souhaits de mobilité de Kaweni vers Combani sont possibles (entretiens individuels prévus début avril). Un dispositif d'accompagnement est à la disposition du personnel concerné par ce projet. Il implique plusieurs acteurs : infirmière, assistante sociale, les services de l'environnement du travail, le préventeur, le chef de projet et la RH de la Direction Client.

La valorisation du projet a subi une inflation notable entre l'information et la consultation. Pour exemple, les investissements passent de 164 k€ à 423 k€ soit + 257% ! A l'inverse, la majoration DOM de 70 k€ à 22 k€ soit -68% ! Les honoraires de commercialisation de 16 k€ à 10 k€ soit -35% ! Globalement, in fine, le coût avoisinerait 825 k€ vs 428 k€ en information soit quasiment le double. L'ouverture prévisionnelle reste fixée au T4-2023.

Analyse de la CFE-CGC Orange

Nous avons déploré quelques lacunes dans l'affichage des données économiques du projet, qui a vu son coût augmenter

considérablement entre les deux phases de présentation au CSEE. La CFE-CGC Orange salue et accompagnera cette ouverture d'une boutique car c'est un évènement trop rare au sein du Groupe.

Ce projet permettra une meilleure couverture du réseau de vente dans la région de Mayotte, une amélioration indéniable de la qualité de service pour nos clients, ainsi que des opportunités d'embauche et une augmentation de l'activité dans une zone où la concurrence est particulièrement intense.

La CFE-CGC Orange reste attentive aux critères de sélection des vendeurs pour la future boutique de Combani.

Tous les élus ont accordé un vote favorable à ce projet, témoignant ainsi de notre soutien et de notre confiance dans cette initiative. Nous sommes convaincus que cette ouverture de boutique sera bénéfique tant pour l'entreprise que pour les clients, et nous resterons attentifs à son développement, veillant à ce que les conditions de travail des collaborateurs soient justes et équitables.

Bilans HSCT 2022 et PAPRIPACT 2023 en consultation

Ces 2 rapports sont des invariants à présenter chaque année en CSEE.

- **Bilan HSCT 2022**

Pas de faits graves à signaler dans les bilans des entités : UI, DOMP, AE et DC. On dénombre 17 accidents de travail sur la DORM en 2022, avec de faibles niveaux de gravité. Seuls l'UI et DC affichent des accidents de travail ayant entrainé des arrêts maladie : 325j (agression de 3 techniciens à Bagatelle pour l'UI) et 116j pour DC (à la suite d'un accident de trajet). Quelques faits saillants signalés : audit SSMST dont les résultats s'améliorent, présentation des résultats de SECAFI et le plan d'actions, procédure des poteaux rouges (dangereux), bilan à 6 mois de TEC, mise à jour du DUER, analyse d'impacts des projets « Spécialistes » « dématérialisation du courrier entrant » « évolution de l'organisation de l'expérience client ». Les dépenses réalisées au titre de la prévention restent importantes : 529 k€ (UI), 18 k€ (AE), 71 k€ (DC) et 137 k€ (DOMP). Soit un total de 755 k€. Nous faisons remarquer à la Direction que dans le bilan social 2022 (page 58/79) cette ligne de dépense est minorée : 525 k€ soit un écart non négligeable de -230 k€. Bien entendu, la réponse est toujours la même : « c'est une trame nationale » sur laquelle la DO n'a pas la main. Réponse qui ne peut pas nous satisfaire !

- **PAPRIPACT 2023**

Le PAPRIPACT est le document qui trace les actions de préventions qui seront mises en œuvre l'année suivante (2023).

Pas de risques nouveaux répertoriés et par conséquent, la vigilance reste de mise sur les risques récurrents connus : risque routier, chute de hauteur, risque électrique, RPS, ergonomie des postes de travail, manutention-port de charges, amiante, risques pour les nouveaux arrivants.

Analyse de la CFE-CGC Orange

Les bilans HSCT des différentes entités de la DORM attestent d'un pilotage correct dans le domaine de la prévention, notamment grâce à l'implication des préventeurs. Cependant, le vote a été partagé : 9 POUR (dont notre OS), 4 CONTRE et 6 ABSTENTIONS.

En ce qui concerne le PAPRIPACT 2023, il ne prend pas en compte les risques de harcèlement sexuel et moral ni les mesures mises en place pour les prévenir, ce qui va à l'encontre de la législation. Bien que le risque de harcèlement sexuel et moral soit mentionné dans le DUERP, il est absent du PAPRIPACT. De plus, le Règlement Intérieur n'a pas été modifié pour inclure cet élément, ce qui constitue, à notre avis, une violation des obligations légales de l'employeur en matière de santé et de sécurité au travail. En cas d'inspection du travail ou de litige, cela peut entraîner des conséquences légales et financières pour l'entreprise.

Ces manquements nous ont conduits à ne pas valider ce PAPRIPACT. Nous nous sommes abstenus lors du vote dont le résultat est :14 ABSTENTIONS et 4 CONTRE.

Prochain CSEE : le 30 juin 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:
Sylvain Gadiollet, 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

*Abonnement gratuit : **bit.ly/abtCFE-CGC***

*Tous vos contacts : **bit.ly/annuaireCFECGC***