

SOMMAIRE

Mise au concept Smartstore de la boutique de Ste Clotilde (information)	1
Modification des horaires de la boutique Chatel (Information)	1
Evolution du département Revenu (Information)	2
Redistribution des activités Supply chain (consultation reportée au prochain CSEE)	2
Bloc 3 : bilan de développement des compétences en 2024 (Information)	3
CSEE/CSSCT : bilan 2024 de la médecine de travail	3

Le CSEE s'est ouvert par une journée dédiée à la santé au travail, avec la présentation du bilan 2024 de la médecine de travail, suivie de l'examen de cinq dossiers d'entreprise.

La performance opérationnelle reste solide sur les deux territoires au 1er trimestre, portée par une dynamique positive du chiffre d'affaires et un parc en croissance.

L'activité du bureau demeure soutenue : 742 profils validés, 272 commandes ANCV traitées, 354 remboursements effectués, 2 CESU délivrés. L'opération « fêtes de fin d'année » a permis d'activer 493 comptes dématérialisés.

Côté événements : arbre de Noël prévu le 7 décembre 2025, distribution de chèques cadeaux et soirée salariés entre fin septembre et début octobre. À Mayotte, une organisation spécifique est prévue pour le Noël des enfants et l'événement « Voulé ».

Enfin, le secrétaire informe les élus de l'audience du référé CSEE contre le Groupe Orange sur le budget restauration, prévu le 9 juillet 2025 à Paris. Une résolution sur l'augmentation de 7 % de la rétrocession du budget AEP au CSEC (+400 €) a été adoptée à l'unanimité.

Mise au concept Smartstore de la boutique de Ste Clotilde (information)

Ste Clotilde : la 6^{ème} boutique à passer au concept smartstore.

Poursuite de la modernisation du réseau des boutiques avec le passage au concept smartstore de Ste Clotilde après Cap Sacré Cœur, Chatel, Saint Paul, Ste Suzanne et Portail.

L'ambition est de pouvoir proposer aux clients comme aux salariés, une boutique plus attractive et propice au business.

Comme pour Ste Suzanne un stand provisoire sera mis en place pendant la durée des travaux. Ce projet impacte 13 salariés sans changement de régime de travail, l'intégralité des salariés sera repositionnée sur le nouveau concept, les PVC seront aménagés pendant la période de travaux (application de

la moyenne des 6 derniers mois). Ce projet nécessitera des investissements à hauteur de 237 k€.

Planning : Les travaux sont prévus au T3-2025 pour une ouverture au T4. La consultation est prévue en juin.

Analyse de la CFE-CGC

Ce nouveau concept, déjà testé avec succès dans cinq autres boutiques, apporte de nombreux avantages. Il améliore le bien-être des salariés et attire plus de clients. Pour la CFE-CGC Orange, ce projet répond bien aux besoins actuels de bien-être au travail et de performance commerciale. Comme dans les autres boutiques, la CSSCT n'a pas été consultée, car le personnel a bien accueilli ce changement.

Modification des horaires de la boutique Chatel (Information)

Même horaire dans toutes les boutiques du centre-ville

La boutique de Châtel adapte ses horaires en fonction de la baisse de fréquentation du centre-ville de Saint-Denis, pour les rendre similaires à ceux des autres boutiques. Cela permettra de mieux informer les clients et d'ajuster le personnel selon l'affluence. Actuellement, la boutique est ouverte en continu de 9h à 18h du lundi au samedi, sauf le jeudi où elle ouvre à 10h

pour la réunion d'équipe. Avec le nouveau planning, la boutique ouvrira de 9h à 12h45 et de 14h à 17h30 du lundi au samedi. Le jeudi, elle fermera de 12h à 14h pour la réunion d'équipe. Les clients seront informés du changement d'horaires par SMS, réseaux sociaux, affichage en boutique, mise à jour des rendez-vous et une signalétique en façade.

Le temps de travail (35h) ne change pas, mais un nouveau planning sera mis en place pour les 13 salariés concernés.

La consultation aura lieu au CSEE de juin pour une application au 1er juillet.

Analyse de la CFE-CGC

La CFE-CGC n'a pas d'objection à ce changement, car la boutique fermera 30 minutes plus tôt, à 17h30 au lieu de 18h. Ce nouvel horaire correspond mieux aux besoins de la boutique, car il y a peu de clients en fin de journée. L'équipe accueille bien ce changement, qui permet d'adapter les horaires à la fréquentation tout en maintenant une bonne qualité de service.

Evolution du département Revenu (Information)

Recentrer le département Revenu sur les activités à forte valeur ajoutée.

Le département Revenu de la Direction Clients gère le chiffre d'affaires mobile pour la DO Réunion Mayotte. Depuis la mise en place du nouveau système, l'activité a diminué. Le projet vise à concentrer le département sur des tâches à forte valeur ajoutée, comme le recouvrement, le contentieux et la gestion de projets, en externalisant 70% de l'affectation manuelle des paiements (4% de l'activité). Les équipes seront fusionnées en un seul groupe polyvalent, sans réduction d'effectif, et la gestion de projets sera renforcée, notamment pour les relations avec les partenaires. Ce projet répond aussi au souhait des salariés de se concentrer sur des missions plus intéressantes. Les élus ont demandé à la CSSCT d'étudier l'impact humain de cette réorganisation par son mandatement.

Analyse de la CFE-CGC

Le projet est présenté de façon positive et les collaborateurs concernés semblent y adhérer. Il n'y a pas de suppression de

postes, ce qui est rassurant. Le but est de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée, en externalisant environ 70 % des tâches manuelles liées aux paiements (4% de l'activité). Cependant, il manque pour l'instant des précisions sur les gains attendus en performance et en efficacité. Nous attendrons donc le rapport de la CSSCT avant de nous prononcer.

Redistribution des activités Supply chain (consultation reportée au prochain CSEE)

Un projet qui suscite des inquiétudes légitimes :

Rappel : actuellement, deux supply chain distinctes coexistent sur le territoire Réunion Mayotte : une supply chain commerciale et une supply chain technique. L'objectif du projet est de fusionner ces deux activités sous la direction d'un unique Directeur.

Cette réorganisation repose sur plusieurs axes :

- La structuration de l'activité en deux pôles avec la création de nouveaux postes.
- L'externalisation de l'entrepôt à Mayotte.
- La préparation du transfert des entrepôts de La Réunion vers un partenaire externe d'ici fin 2026.

Impact sur les effectifs

L'évolution des effectifs reste globalement stable :

Juin 2025 : 14 ETP (Équivalents Temps Plein).

Le rapport de la CSSCT met en lumière de nombreuses préoccupations exprimées par les salariés concernés : inquiétudes quant à l'évolution du contenu des métiers, à la

charge de travail accrue liée à la polyvalence, à l'avenir professionnel dans un contexte de décroissance de la supply chain, ainsi qu'à l'hétérogénéité des outils informatiques selon les périmètres. Par ailleurs, les réunions d'échange prévues pour répondre à ces interrogations n'ont pas eu lieu.

Analyse de la CFE-CGC

Cette réorganisation a pour but d'améliorer la supply chain à La Réunion et à Mayotte. Pour la CFE-CGC, ce projet est pertinent et aide à professionnaliser les équipes, sans réduire les effectifs. Cependant, le rapport de la CSSCT a soulevé des questions sur les conditions de travail et l'accompagnement des salariés. Nous estimons ne pas avoir obtenu toutes les informations nécessaires pour bien évaluer le projet. La CFE-CGC Orange a demandé de reporter la consultation au prochain CSEE pour avoir plus de réponses, et cette demande a été acceptée à l'unanimité.

Bloc 3 : bilan de développement des compétences en 2024 (Information)

Un bilan globalement positif

La formation est incontestablement un des points favorables du bloc3. Les statistiques le démontrent :

- ✓ 22 911 heures de formation (+1% par rapport à 2023).
- ✓ 27,8 heures de formation par salarié (stable vs 2023)
- ✓ 67% pour les compétences métier, 3 % pour le management, et 30 % pour les compétences humaines et transverses.
- ✓ 65% de formation interne ; 35% en externe
- ✓ 39% pour le domaine client, 30% innovation et technologie, 19% accompagnement et 12% support
- ✓ 35% des heures consacrées à la population sénior (+ de 45 ans)

Avec un niveau de satisfaction qui reste élevé et des indicateurs globalement au vert, la commission souligne plusieurs points de vigilance : aucun salarié n'a mobilisé son CPF, aucun n'a intégré le dispositif de VAE, et aucun bilan de compétences externe n'a été réalisé en 2024. Par ailleurs, le niveau de formation des managers reste insuffisant et en recul par rapport à 2023.

Analyse de la CFE-CGC

L'engagement de la DORM en faveur du développement des compétences demeure une réalité tangible. Toutefois l'axe d'amélioration prioritaire reste la formation des managers, en baisse.

CSEE/CSSCT : bilan 2024 de la médecine de travail

Une activité sous contrôle

Un CSEE consacré à la CSSCT s'est tenu avec pour ordre du jour la présentation du bilan 2024 de la médecine du travail sur les deux territoires : INTERMETRA pour La Réunion et MEDETRAM pour Mayotte. Ce bilan a été exposé par le médecin du travail, accompagné de l'environnement du travail.

On souligne une nette amélioration du dossier de Mayotte, désormais plus complet, mieux structuré et documenté que les années précédentes.

Quelques indicateurs clés :

- Population suivie : 829 salariés à La Réunion (R), 73 à Mayotte (M)
- Visites médicales réalisées : 236 (R), 43 (M)
- Absences non excusées : 17 (R), 3 (M)

À noter une baisse significative du taux de visites non honorées à La Réunion, passé de 13 % en 2023 à 6,5 % en 2024.

- Visites d'embauche : 42 (R), 12 (M)
- Inaptitudes prononcées : 3 (R), 0 (M)

- Actions en milieu de travail : 32 (R), 0 (M)

À La Réunion, 38 % des orientations médicales ont donné lieu à des conclusions relevant de la psychologie ou de la psychiatrie. Ce chiffre interroge : reflète-t-il un mal-être au sein de certaines équipes ? Si la Direction et les médecins se veulent rassurants, cette situation mérite néanmoins une attention particulière. À suivre.

Analyse de la CFE-CGC

La santé au travail est globalement bien prise en compte sur nos deux territoires ; Selon les éléments présentés par le médecin du travail et validés par la Direction, aucun signal faible ni tendance préoccupante n'a été identifié à ce jour. Aucune recommandation spécifique n'a été formulée, ce qui témoigne d'une situation globalement stable et maîtrisée.

La CFE-CGC reste très attentive et engagée. Pour nous, la santé au travail est une priorité. Nous continuons à surveiller de près les conditions de travail à la DORM pour garantir la sécurité et le bien-être de tous les agents.

**VOS REPRESENTANTS
CFE-CGC ORANGE
DE LA DORM**

Vos Élus CSE :

Jean-François Payet : 0692 00 45 57
Ingrid Dobaria : 0693 21 85 16
Sylvain Gadiollet : 0692 01 62 50
Sinda Buchle : 0692 09 75 71
Jean-Michel Maillot : 0692 074 074
Mariame NAHOUDA H. : 0639 40 93 99
Raphael Erudel : 0692 29 83 66
Vanessa Moinache : 0692 64 90 94
Audrey Willette : 0692 07 05 51

Prochain CSEE : 20 JUIN 2025

Vous aussi vous voulez faire bouger les lignes ?

Rejoignez-nous !

Flashez ce code et adhérez à la CFE CGC Orange
Ou cliquez [ici](#)



**CHOISISSEZ
CEUX
QUI
AGISSENT !**

Retrouvez ce compte-rendu et
les publications de votre établissement :
DR Réunion-Mayotte

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

