



**PARTOUT
POUR TOUS**

**Orange
Réunion-Mayotte**

#CS2EDORM

L'information de vos représentants **CFDT** au CSEE de la DO Réunion-Mayotte N°31

CSEE du 30 mars 2023

Le mot du Représentant Syndical CFDT (RS) au CSEE

Le CSEE s'est ouvert sur une minute de silence afin de rendre un dernier hommage à notre collègue Jérôme Goulard, disparu récemment.

Ambiance particulière lors de cette séance avec un président qui ne souhaite pas attendre un élu bloqué dans la circulation et qui commence aussitôt qu'il est assis. Il est vrai que l'attente ne va que dans un seul sens ! Le mois dernier par exemple, le président se permettait un retard et les élus pouvaient attendre en revanche

Aujourd'hui, focus sur les projets côté UI, Service Clients et la nouvelle boutique à Mayotte.

Au mois prochain pour un nouveau numéro et bonne lecture !

Erick BITAUT RS CSEE CFDT



ORDRE DU JOUR

1. Election d'un trésorier adjoint **en consultation**
2. Approbation des PV **en consultation**
3. Vie de la DORM **en information**
4. Projet d'évolution de la supervision et l'exploitation du réseau d'accès mobile **en information**
5. Projet d'évolution du service client N2 **en information**
6. Projet d'ouverture de la boutique de Combani **en Information**
7. Vie du CSEE et Résolutions AEP/ASC **en Consultation**

**Pour plus d'informations, contactez
Vos représentants CSEE CFDT :**

Saïd ASSANI (UI Mayotte)

Valérie BIGUENA (AE)

Laurence CARPAYE (UI Réunion)

Maryse CORBIERE (DC Réunion)

Michel ETHEVE (AE)

Cindy MARDEMOUTOU (DC Réunion)

Gwenaël SCHACK (DOMP/DSI)

Georges TRECASSE (UI Réunion)

Kelly VELLAIDOM (DC)

Jean-Eric VELLAIDON (UI Réunion)

Wirdane ZAKARIA (UI Mayotte)



Retrouvez-nous sur les réseaux sociaux, notre application mobile et Internet :



@CFDTOrange974



www.cfdt-orange.org



Déclaration Préalable

Est-ce depuis l'arrivée de notre nouvelle Directrice Générale ou un projet qui dormait dans un placard en attendant le moment ? ... Le réveil de nos collègues de la division Services de Communications Entreprises (SCE) est rude !!!

669 ! Un chiffre qui fait froid dans le dos ! Ce sont 669 postes qui vont disparaître du paysage sous couvert de l'érosion accélérée du business télécom historique (réseaux et connectivité). C'est avant tout un test afin de voir la réaction des Organisations Syndicales ! Devrions-nous peut-être nous en satisfaire ? Sans l'accélération des départs en TPS, ça serait entre 1 000 et 1 072 postes qui auraient eu lieu !

Les élus CFDT de la DORM sont solidaires de leurs collègues sur la sellette et ils l'ont dit à la direction locale !

« Monsieur le Président du CSE,
Mesdames et Messieurs les membres du CSEE,
Mesdames et Messieurs les représentants syndicaux,

A qui le tour ? A qui le tour ? A qui le tour ?

Après les mouvements de filialisation de l'entité Totem, la bascule de nos points de vente vers la GDT, les cessions annoncées d'Orange Bank et d'OCS, c'est désormais à un futur Plan de Départ Volontaires auquel nos collègues de SCE sont confrontés, le tout dans une stratégie de plus en plus claire de filialisation des entités porteuses de chiffres d'affaires externes.

A quand d'ailleurs la filiation de nos activités Wholesale sous la houlette de notre futur ex-Président d'Orange Innovation.

Alcatel, Alstom, Arcelor, les Chantiers de l'Atlantique, Rhodia, ... la liste est longue de nos fleurons nationaux qui une fois passé le stade de la vente à la découpe, ont terminé leur parcours sous pavillon étranger. A qui le tour donc ?

Cette stratégie supposée améliorer la rentabilité immédiate finit toujours par affaiblir les entreprises intégrées en les fragmentant, tout en faisant disparaître leur identité ainsi que le sentiment d'appartenance de leurs salariés. Ces pertes de savoir-faire, de compétences clés, de salariés motivés et engagés, de synergies entre entités sont autant d'éléments de l'actif incorporel qui eux-seuls peuvent générer de la surperformance, il s'agit alors là d'une véritable création de valeur...

Au-delà donc des conséquences sociales sur l'ensemble du personnel, affaiblir notre identité d'entreprise et fragmenter notre organisation (et donc créer des conflits d'intérêts entre les différentes filiales), afin de réduire nos coûts, apparaît pour les représentants **CFDT** comme une stratégie mortifère sur le long terme pour Orange, ex-fleuron de l'industrie télécom Française... dira-t-on bientôt ?

En responsabilité, les élus **CFDT** sont particulièrement inquiets des conséquences sociales et économiques de la première déclinaison opérationnelle du nouveau plan « Lead the Future » qui voit naître le premier plan de départ « volontaire » au sein de notre entreprise.

A la **CFDT**, nous restons convaincus que le personnel de notre entreprise est le principal acteur de son succès. Cela passe par un dialogue constructif entre la Direction et les représentants du personnel.

Trouver des alternatives à ces logiques de filialisation, d'externalisation et de réduction de coûts est un engagement que **NOUS** devons collectivement prendre vis-à-vis des équipes. Ceci doit permettre fièrement à Orange de ne pas perdre son âme et de prospérer tout en préservant les emplois et les conditions de travail.

En vous remerciant pour votre attention.



-669 emplois
C'EST NON !
#669CESTNON

Vie de la DORM

Chaque mois, le président du CSEE, notre DO Orange, fait le point sur le mois précédent en nous présentant la situation financière, commerciale, concurrentielle et RH d'Orange à la Réunion et Mayotte.



D'un point de vue commercial, le **parc Home** progresse de 30% et le taux de churn est contenu. Le marché est mature et il y a peu d'ouverture de nouvelles plaques.

A Mayotte, l'environnement est très agressif sur tous les univers. Un gros travail est fait pour monter en valeur les prépayés vers du postpayés, mais cela est plus compliqué car plus strict sur l'homologation.

Au marché Entreprises, nous voyons le départ de 2 000 lignes mobile vers la concurrence (SFR). Malgré tout, sur le cœur de métier des contrats sont en cours avec le CHU et l'aéroport.

Côté Ressources Humaines :

CDI	779	CDD	29
DC	235	Alternants	53
AE	101	Stagiaires	1
DOMP	172	TPS	42
DISU	6		
UI	265		

Petit couac concernant la Part Variable Commercial (PVC) que touchent les vendeurs mensuellement. Pour celle à verser **pour le mois de janvier, le fichier utilisé a été celui du mois de décembre**, ce qui pose un problème.

La PVC de janvier est moins bonne que celle de décembre, il y a donc un **trop perçu pour 90% des vendeurs**. La régularisation sur salaire va se faire progressivement, et l'entreprise assure qu'il ne sera pas prélevé plus de 10% de la somme versée. Pour celles et ceux qui auraient moins perçu-e-s que prévu, il y aura un versement complémentaire sur le salaire d'avril.

Evolution de la supervision et l'exploitation du réseau d'accès mobile

Aujourd'hui, la supervision en Heures Ouvrables (HO) est faite par une équipe de 3 exploitants en local et en Heures Non Ouvrables (HNO) par les équipes de Ericsson en Roumanie.

D'un autre côté, les 2 ingénieurs radio de la DORM s'occupent de détecter, d'analyser les problèmes de qualité de service ainsi que sur des activités de déploiement, d'optimisation, de planification et de dimensionnement du réseau.



Pour la direction de l'UI, ce projet a pour objectif d'améliorer l'expérience client sur le réseau mobile, en renforçant la détection et d'analyse Qualité de Service (QS). **Mais comment faire cela ?**

« On bascule la partie supervision en HO à la sous-traitance en Roumanie ! »

C'est simple et rapide, l'activité est la même qu'en HNO alors pourquoi s'embêter plus que ça ! Ericsson le fait déjà pour Orange France donc pourquoi ne pas le faire ici aussi ...

La **CFDT**, ne peut qu'être satisfaite que l'on souhaite développer les compétences des exploitants ainsi leur permettre de détecter, analyser la QS, piloter le contrat de la sous-traitance, utiliser de nouveaux outils et en apprendre un peu plus sur l'architecture de l'exploitation. Mais la **CFDT déplore que pour en arriver là, il faut passer par de la sous-traitance !**

Avec ce dossier, c'est un pan entier de la supervision du réseau mobile qui est externalisé !

Petite consolation ou pas ? En cas de crise exceptionnelle liée à un évènement imprévu tel qu'un cyclone les exploitants locaux pourront reprendre la main sur le réseau pour assurer les tâches de supervision et d'exploitation de crise. Et bien entendu, **ce projet ne remet pas en cause la réalisation des astreintes par les 3 exploitants.**

Les élus CFDT resteront vigilant aux conditions et à la charge de travail auxquels les salariés impactés devront faire face.

Projet d'évolution du service client N2



Pour faire simple, ce projet de réorganisation consiste à supprimer l'activité recouvrement home et de créer 3 pôles :

- **Pôle mobile** regroupant les salariés en polyvalence sur les activités adv mobile + réclamation mobile ;
- **Pôle home** regroupant les salariés en polyvalence sur les activités adv home + réclamation home ;
- **Pôles spécialistes** en polyvalence sur le domaine mobile et home.

La Direction Clients (DC) souhaite, avec ce projet, orienter Les salariés sur des métiers à valeur ajoutée sur le territoire pour optimiser la réponse au client et 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 poly compétence ;
- Transférer l'activité recouvrement home auprès de nos partenaires.

Mais en clair qu'est-ce que cela veut dire ?

L'activité recouvrement home s'est simplifiée avec des processus automatisés. Elle connaît aussi une baisse progressive (d'après la direction) et va donc être transférée au 1^{er} juin en Tunisie.

Les conseillers back office du recouvrement Home élargiront leur champ d'activité du recouvrement vers la gestion et la réclamation mobile **sans qu'aucun autre choix ne leur ait été proposé.**

Les réclamations et les actes simples de gestion Mobile vont être mutualisés, les conseiller-e-s feront donc les deux. Il en est de même pour celles et ceux qui sont actuellement sur les réclamations et les actes de gestion home. D'où la poly-compétence énoncé par la direction.

Il s'agit tout bonnement d'une réorganisation du back-office avec en prime une externalisation off-shore !

Même si l'équipe projet de la DC nous précise que cela se fera dans la douceur, sans pression, les élus **CFDT** s'inquiète des conditions réelles de cette réorganisation !

Afin d'avoir un éclairage objectif, les élus ont mandatés la commission SSCT **pour étudier l'impact sur :**

- L'organisation du travail ;
- les conditions de travail des salariés impactés.

Nous attendons ce rapport pour la prochaine séance du 27 avril.

Projet d'ouverture de la boutique de Combani

Cela fait des années que la **CFDT** demande l'ouverture d'une deuxième boutique sur Mayotte. **ENFIN !** notre souhait va être exaucé !

Cette boutique va se situer à Combani, dans un centre commercial en cours de Construction. Elle se compose d'une surface commerciale de 79,97m² et d'un Back-office de 46,59 m². Nous aurons 9 salariés en postes et l'ouverture commerciale est prévue au 4^{ème} trimestre de cette année.

Beau projet au demeurant. Mais cette nouvelle boutique devrait capter environ 20% des flux de Kawéni, engendrant ainsi :

- la diminution de l'effectif de cette même boutique (de 11 on elle va passer à 9) ;
- le départ potentiel de 5 salariés de Kawéni.

La **CFDT** ne peut qu'encourager les salariés de Kawéni, habitant dans la zone de la nouvelle boutique, à postuler et ainsi permettre d'équilibrer leur vie privée et leur vie professionnelle (moins de route, d'embouteillage ...). Cependant, c'est à l'entreprise de s'assurer que les salariés qui resteront sur Kawéni ne soient pas en souffrance.

En tout cas, les élus **CFDT** surveilleront de près ce dossier jusqu'à son terme.

