



Sommaire

Projet de dématérialisation des courriers entrants : consultation	1
Projet d'évolution de l'organisation de l'expérience client : information	2
Bloc 3 : Rapport Handicap 2021	2
Bloc 3 : Rapport égalité professionnelle.....	3
Bloc 3 : Bilan alternance 2021.....	3

CSEE avec 9 points à l'ordre du jour géré cette fois-ci par la Secrétaire Adjointe. Le poste de Trésorier Adjoint reste toujours vacant faute de candidat. Notons l'absence d'une Organisation Syndicale, dont le représentant était censé arriver en retard a brillé par son absence toute la journée. Nous étions donc 18 élus présents sur 19.

Dans les actualités, le point TEC et la situation sécuritaire à Mayotte ont fait l'objet de longues discussions, les élus dénonçant encore des problématiques qui perdurent toujours sur les 2 sujets.

Deux résolutions ont été votées :

- Bon CADHOC de 150 € pour le Noël des salariés ;
- Remboursement par le CSE des frais de transformation des chèques d'aide à la rentrée scolaire du CSEC (inutilisables sur Réunion & Mayotte) en chèques CADHOC

Projet de dématérialisation des courriers entrants : consultation

Le projet consiste à généraliser la dématérialisation de la gestion du courrier en faisant appel à la sous-traitance externe. Après la mise en concurrence, le prestataire Docaposte (2001,00 € / mois) -mieux disant et déjà référencé à Orange France- a été retenu au détriment de Archives Réunion (2671,00 € / mois). En revanche, Docaposte a pris en compte dans sa proposition le traitement des chèques clients. Ce dispositif est transparent pour les clients.

Le principe de déploiement est le suivant : le salarié actuel du Courrier proche de la retraite apporte son expertise en pilotant le prestataire jusqu'à fin 2022 et la cible visée est l'autonomie de Docaposte début 2023. La CSSCT a été mandatée pour une étude d'impact sur les conditions de travail des salariés face à ce nouveau process. Ses principales préconisations sont les suivantes : accompagner les salariés sur l'utilisation du nouvel

outil en mode présentiel, briefier Docapost sur le contexte particulier d'Orange, bien préciser les modalités d'archivages des courriers notamment ceux pouvant faire l'objet d'un contentieux, verrouiller l'aspect RGPD, désigner 1 ou 2 référents intermédiaires entre le prestataire et Orange pour pallier les problématiques d'absences et enfin établir un bilan après 6 mois de fonctionnement.

Analyse de la CFE-CGC Orange

Nous sommes conscients que le traitement du courrier ne constitue pas le cœur de métier d'Orange. Le principe de digitalisation du courrier offre des avantages indéniables en termes d'efficacité et de délai de traitement. Néanmoins, il s'agit de recourir à la sous-traitance externe et nous ne pouvons nous y résoudre. Les votes ont été plutôt mitigés : 6 POUR ; 8 CONTRE et 4 ABSTENTION (notre vote).

Projet d'évolution de l'organisation de l'expérience client : information

Selon le Chef de Projet, pour répondre à la forte pression concurrentielle, l'Expérience Client reste plus que jamais le levier de différenciation N° 1 du Groupe.

Après avoir rattaché la Direction de l'Expérience Client (DEC) à l'Etat-Major de la DORM, ce projet est un retour à la case départ, puisqu'à nouveau on revient à la configuration d'il y a quelques années : le rattachement de DEC au Directeur Client de la DO Réunion Mayotte (AVSC). C'est d'ailleurs cette configuration qui a cours dans les autres DO.

Si le changement hiérarchique évolue, selon le porteur, en revanche, la mise en œuvre de ce projet ne change en rien l'organisation du travail et les métiers : les 6 collaborateurs restent sur leurs sites actuels (Chaudron, Ravine Blanche et Chatel) et les conditions de travail (horaires, télétravail...) ne sont pas affectées. Si ce n'est que deux équipes vont être rattachées sous un même management. Par ailleurs, un appel à candidature de responsable de ce nouveau service sera lancé.

Analyse de la CFE-CGC Orange

Nous restons prudents sur les impacts liés à ce changement hiérarchique et à l'initiative de la CFE-CGC Orange les autres OS se sont associées à notre démarche pour saisir la CSSCT et demander une étude d'impact humain et d'organisation de travail. Dossier à suivre.

- DEMANDES DE PLUS EN PLUS COMPLEXES, EFFECTIFS EN BAISSSE, STRESS.....



Bloc 3 : Rapport Handicap 2021

Ce rapport traduit une situation très dégradée de l'emploi des personnes en situation de handicap à la DORM.

Le bilan 2021 affiche des KPI défavorables :

- ✓ Taux d'emploi à 3,31 % en baisse Vs 2019 et 2020
- ✓ Zéro recrutement
- ✓ Promotions en chute : 2 seulement en 2021 soit 8 %
- ✓ Pas d'actions en présentiel du fait du COVID
- ✓ Pas de travaux d'accessibilité

Comme le taux d'emploi considéré est celui de l'UES, le Groupe affiche effectivement une situation acceptable à 6,51 % supérieur au taux réglementaire de 6 %. Néanmoins cela ne doit pas masquer le score médiocre (3,31 %) de la DORM. A noter également le changement d'assiette du calcul qui exclut désormais les achats du secteur protégé (nettoyage sites

techniques, entretien des espaces verts et fournitures de bureau et petits outillages) et pour lequel les dépenses restent soutenues : 214 k€ en 2021.

Analyse de la CFE-CGC Orange

Le constat est clair, la situation de l'emploi des personnes porteuses de handicap à la DORM n'est pas en phase avec l'engagement d'Orange en faveur de l'insertion et pour la lutte contre les discriminations. Il est primordial que notre DO se ressaisisse et mène une vraie politique d'emploi local des personnes en situation de handicap. La tendance des indicateurs du domaine depuis 3 ans est alarmante et nous estimons qu'il n'y a pas de volonté politique pour les faire évoluer dans le bon sens. Il ne s'agit pas de se contenter des bons indicateurs nationaux pour finalement rester dans l'immobilisme.

Bloc 3 : Rapport égalité professionnelle

Un rapport dense en 77 pages déclinant toutes les données chiffrées sur la situation comparée des conditions générales d'emploi et de formation des femmes et des hommes de la DORM. Quelques données clés de 2021 :

Le taux de féminisation en stagnation depuis 3 ans (35,96 % en 2021) et reste en-deçà du national (>37 %). Plus on monte dans la bande CCNT, plus ce taux baisse. Concernant les contrats d'apprentissage et CDD, ce KPI est correct : 51,67 % en 2021. Le CODIR de l'état-major ne montre pas l'exemple : seulement 23 % de féminisation quand la moyenne nationale est 28,6 %.

- ✓ L'embauche en 2021 a été plus favorable aux femmes : 57,14 % en recrutement externe, 55,56 % en recrutement de CDD ;
- ✓ Les promotions affichent une évolution positive pour la catégorie féminine : +10 % entre 2020 et 2021. Ce taux atteint 45,45 % en 2021 et reste néanmoins inférieur à celui des hommes (54,55 %). 31 % de promotions femmes concernaient le passage de Dbis vers E. Pas de femmes

promues en G. 35,11 % de femmes (46 personnes) n'ont pas bénéficié de promotion depuis 10 ans ;

- ✓ Formation : les femmes ont bénéficié de plus d'heures de formation (29h) que les hommes (24h) ; principalement dans les domaines « client » et « innovation et technologie » ;
- ✓ Rémunération : globalement les femmes sont moins bien payées (-17 %) que leurs homologues masculins ; 3.770,00 € en moyenne pour elles et 4.561,00 € pour les hommes. Aucune femme dans le top 10 des plus fortes rémunérations de la DORM.

Analyse de la CFE-CGC Orange

Certes le bilan n'est pas totalement défavorable, certains indicateurs évoluent positivement. Cependant le compte n'y est pas. Le chemin à parcourir pour atteindre l'égalité professionnelle (féminisation, rémunération, promotion) est encore loin et la CFE-CGC sera attentive à toutes les mesures que mettra en œuvre la Direction pour y parvenir.

Bloc 3 : Bilan alternance 2021

C'est l'un des points forts des actions du bloc 3 de la DORM. Le bilan est équivalent à celui de l'année précédente et affiche les mêmes constats positifs et ce malgré un contexte sanitaire défavorable :

- ✓ Le taux d'accueil des alternants est de 7,1 % au-delà des obligations légales qui le fixent à 5 % ;
- ✓ 20 tuteurs ont été formés pour accompagner les alternants et 60 primes ont été versées. Le vivier est constitué de 58 tuteurs ;
- ✓ Les apprentis bénéficient d'une aide personnalisée pour la construction de leur projet professionnel et la recherche d'emploi ;
- ✓ Le taux de féminisation est correct : 52,54 % ;
- ✓ 46 nouveaux contrats signés durant l'année 2021 ;
- ✓ 47,5 % des alternants visent l'acquisition d'un diplôme de l'enseignement supérieur et 52,5 % les niveaux BAC+2 ;
- ✓ Sur 6 apprentis : un a été recruté en CDI et cinq en CDD essentiellement en Service Client ou vers le domaine technique
- ✓ **Mayotte**, longtemps le parent pauvre en matière d'alternance, **a signé sa première convention avec une école.**

Analyse de la CFE-CGC Orange

Pour la CFE-CGC Orange, la politique volontariste d'alternance mise en œuvre par la DORM -qui affiche de surcroît des résultats plus favorables que le national- remplit pleinement ce qui est attendu d'un point de réglementaire. Dans le contexte économique difficile local, c'est également un point appréciable.

Cependant ce bilan est perfectible. Comme l'a souligné la Commission, il serait judicieux que dans le rapport figure également le taux de réussite des alternants aux diplômes préparés. Par ailleurs, le taux de transformation en CDI nous semble très insuffisant.

Prochain CSEE : les 27-28 Oct 2022

Vos représentants CSEE CFE-CGC Orange :

[Sylvain Gadiollet](#), [Dominique Gastineau](#), [Jean-Francois Devillers](#),
[Patrick Renaudin](#)

Votre représentant syndical : [Ingrid Dobarria](#)

Représentants du Personnel CFE-CGC Orange :

[Audrey Willette-Boyer](#), [Edwige Gouraya](#), [Jean-Francois 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](#)

