



Sommaire

Mise en place d'un espace service DISU sur le site du Chaudron.....	1
Bilan 2022 des ouvertures exceptionnelles des boutiques en centre commercial	2
Projet de fermeture de la boutique de Ste Marie (information)	3

Pour ce 2ème CSEE 2023, 3 dossiers d'entreprise au menu dont celui de la fermeture d'une boutique qui a suscité un grand nombre de questionnements tant le dossier manquait de précisions et d'explications sur la pertinence d'un arrêt d'activité.

Le Président a fait un focus sur les résultats de janvier 2023, tous favorables : Chiffres d'Affaires, EBIDTA, Cash-Flow, Capex sont en ligne avec notre ambition. Toutes les QS sont d'un très bon niveau, qu'elle que soit l'entité, l'UI Réunion se plaçant même 1ère de France.

Nous avons interpellé le Président sur la masse des créances non recouvrées – 60 000 clients ; quelques millions d'Euros- à la suite des bugs du nouveau CRM mobile TEC. Des renforts seront prolongés dans l'équipe pour apurer ces recouvrements en souffrance, a priori jusqu'en avril. Le moment venu, nous solliciterons un bilan global de ces opérations de rattrapage qui impactent notre trésorerie et sur l'ampleur des pertes sèches inéluctables.

Le domaine mobile est plutôt en tension (ventes et parc en retard vs prévu) tandis que le home affiche des résultats conformes aux prévisions. Même s'il n'y a pas d'alerte à date sur les résultats financiers selon le Président, la prudence est de mise car la situation reste fragile face à une concurrence (SFR en particulier) active avec des offres alléchantes sur le mobile.

Un nouveau Directeur de DSI a été nommé et prendra son poste au 1er mai 2023. Le Directeur de l'UI assurera l'intérim. Une nouvelle évolution de version TEC était prévue en février ; par précaution la Direction a jugé utile -sage décision- de ne pas se précipiter et de reporter sa généralisation en juin avec le nouveau Directeur de DSI.

La Secrétaire a dressé la roadmap des actions ASC pour 2023, une par trimestre. Grosso modo, nous retrouvons les mêmes activités (fêtes des mères/pères/Ste Catherine/St Nicolas, rentrée scolaire/universitaire, soirée salariés, Noël des enfants et des adultes, déjeuner des retraités) ; on note également un retour sur une proposition de voyage ; la destination est encore à l'étude.

Mise en place d'un espace service DISU sur le site du Chaudron

Un projet présenté conjointement par le Responsable d'équipe Technicien de Soutien de Proximité (TSP) et le Responsable Département Immobilier, les Services aux Salariés et Sécurité (DISASS). Il s'agit de créer un espace d'accueil pour tous les clients internes dont les objectifs de service affichés sont :

- ✓ Dépannage et maintenance des matériels infogérés
- ✓ Préparation, livraison et restitution du matériel
- ✓ Assistance aux utilisateurs

Cet Espace Service (ES) se situera dans l'actuel hall d'entrée du Chaudron, espace conçu à l'image des smart stores Orange pour être un « lieu d'accueil chaleureux aux couleurs de la marque ». Une zone de PC est prévue en self-service pour que le salarié puisse travailler en attendant son dépannage ainsi qu'une consigne « *click & collect* » pour rendre possible une remise rapide des commandes même pendant la fermeture de l'Espace Service. En fonction de l'appétence des salariés et du succès de cette nouvelle prestation, l'ouverture de l'ES se tiendrait sur 2 demi-journées (mercredi et jeudi matin). Ce

service « plus » ne remet pas en cause les déplacements et interventions sur site des TSP qui se poursuivront toujours en cas de besoin. Dans le futur, en mode agile, les ES pourraient être déclinés en « point service » sur des sites distants comme St-Pierre-Ravine Blanche, Mamoudzou-Kaweni voire d'autres sites de la DO. Selon le prévisionnel, plusieurs jalons sont prévus : présentation en CSEE (le 23/02), validation côté DISU, commande du mobilier, travaux d'aménagement, communications aux utilisateurs, formation des TSP pour une ouverture en septembre 2023.

Analyse de la CFE-CGC Orange

Dans les faits, **ce service existait déjà**. Les salariés avaient cette possibilité de dépannage en venant dans l'algéco des TSP sur le site du Chaudron. Ce projet **est la formalisation**, l'officialisation d'une pratique. Nous l'approuvons. Néanmoins, il est dommage que certains aspects n'aient **pas été abordés** comme **les règles et conditions pour le salarié qui se déplace sur le Chaudron, quid de l'assurance** en utilisant son véhicule personnel et de l'autorisation managériale ? Enfin, **quel coût économique de ce projet** qui reste -malgré nos incessants rappels- encore absent d'un dossier présenté par l'Entreprise.

Bilan 2022 des ouvertures exceptionnelles des boutiques en centre commercial

Un dossier en 4 pages plutôt léger présenté par la Directrice des ventes et le Directeur Clients.

Les ouvertures exceptionnelles concernent exclusivement les 5 boutiques de La Réunion en centre commercial : Ste Marie, Ste Clotilde, Portail St Leu, Sacré cœur au Port et Ste Suzanne. Ces ouvertures exceptionnelles répondent à des impératifs de bail, sous peine d'amende si Orange ne le fait pas.

En 2022, il y a eu 49 dimanches ordinaires (ouverture le matin), 1 dimanche exceptionnel (18 déc. ouverture toute la journée). Cas particulier du dimanche 8 mai, un jour férié travaillé uniquement le matin, et une ouverture complète hors férié lundi 26 déc. (sauf Boutique Portail St Leu). Le 1er mai et le 25 décembre restent fériés toujours non travaillés. Le travail se fait sur volontariat ou astreinte planning. Pour le Directeur des Ventes, outre les aspects contractuels avec le centre commercial, il s'agit également d'une question d'image : la boutique Orange ne peut pas baisser le rideau quand toutes les autres enseignes, elles, sont ouvertes.

Ces boutiques ne sont pas objectivées et de l'aveu même de la Directrice des ventes, ces opérations ne sont pas rentables: des flux non marchands y sont nombreux. Comme aucune donnée détaillée par boutique n'est affichée, on se contentera de la valeur moyenne du business de l'ensemble des boutiques concernées :

- ✓ Dimanche ordinaire : 4.4 k€
- ✓ Dimanche Exceptionnel : 26.8 k€
- ✓ Lundi 26/12 : 31.9 k€

Analyse de la CFE-CGC Orange

Cette présentation du bilan nous laisse sur notre faim : **pas de données détaillées**, une valorisation moyenne affichée pour l'ensemble des boutiques dont on ne sait ce qu'elle représente, **aucune charge affichée, pas de comparatif** avec les autres années. **Quels enseignements tire-t-on de ces opérations ?** Rien. Notre OS a bien suggéré une présentation de bilan sous forme de P&L mais cette proposition a reçu une fin de non-recevoir de la part des porteurs du sujet. Même si ce n'est pas le but, **la CFE-CGC Orange souhaiterait connaître le niveau de rentabilité** (bénéfice ou perte) de chacune des boutiques impactées. Nous ne pouvons-nous satisfaire de ce type de **dossier d'Entreprise** qui **suscite plus d'interrogations** que de réponses. Gageons que pour les prochaines présentations, nos desiderata retiennent l'attention de la Direction.



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

Dossier brûlant- phase d'information- que celui qui concerne cette fermeture de boutique. Tous les élus, vent debout, ont manifesté leur désarroi face à ce choix d'arrêt d'activité sans que le dossier mette clairement en exergue les raisons ayant conduit à cette grave décision. A la présentation du PSD (Plan Schéma Directeur) de la Distribution le mois dernier, il était écrit : « *Nous allons mener une étude d'opportunité de réaménagement <...> et l'arrêt d'activité de la boutique de Sainte Marie.* » Pour l'ensemble des élus, cette fermeture était déjà inscrite dans le marbre car l'étude d'opportunité de fermeture est allée très vite. Un mois après le PSD, la décision ferme et définitive d'arrêter l'activité de la boutique est communiquée au CSEE. La proximité de la fin de bail de Ste Marie au T4 2023 a contribué au choix de décider carrément et simplement de la fermeture définitive de la boutique. Dans son argumentaire, le Directeur Clients dresse un tableau noir du devenir de ce centre commercial de Duparc (40 % de perte de clientèle selon le dossier) malgré l'arrivée d'un repreneur mauricien sur « un marché mature et saturé ».

Autre argument de la Direction : le phénomène de cannibalisation des flux de Sainte-Marie par les autres boutiques de la zone de chalandise (Chatel ; Ste Suzanne ou Ste Clotilde qui bénéficie pour ce dernier de la dynamique de Carrefour). Bref, le Directeur Clients nous présente un dossier avec des arguments bien orientés ne pouvant aboutir qu'à une seule conclusion : la fermeture.

La démonstration du caractère déficitaire de ce point de vente n'a pas été apportée dans le rapport présenté, ni dans les échanges directs avec le responsable de projet. Notre proposition d'une présentation des résultats sous forme de P&L sur les 5 dernières années a été immédiatement

écartée, car selon le porteur, il n'existe pas de P&L par boutique. Il précise que les résultats passés ne préjugent en rien des résultats futurs, insinuant sans nuance que l'avenir de ce centre commercial ne s'annonce pas sous les meilleurs auspices et qu'il serait irresponsable de maintenir une boutique dont le business fait défaut.

Un dispositif d'accompagnement est décrit et il y aura une **bienveillance** pour que les 7 conseillers clients et les 2 managers de Sainte-Marie puissent postuler sur des postes ouverts dans les autres boutiques de la zone, voire d'autres entités si possible. En revanche, rien dans la présentation au sujet d'accompagnements financiers par suite d'arrêt d'activité, de l'aggravation -le cas échéant- des temps de trajet ou du changement de métier.

Analyse de la CFE-CGC Orange

Nous avons assisté à un dialogue de sourds entre la Direction et les élus. La CFE-CGC Orange constate que ce dossier ne fournit **pas tous les éléments probants** d'appréciation qui justifieraient une **fermeture urgente** de la boutique de Sainte-Marie.

Faute d'avoir obtenu les réponses satisfaisantes en séance, deux résolutions ont été votées à l'unanimité : l'une concernant **la CSSCT** pour une étude d'impact de cette fermeture sur les salariés concernés ; l'autre à destination de la « **commission projets, économie et évolution des marchés** » afin d'obtenir des éclaircissements sur la situation économique réelle de cette boutique qui permettraient de comprendre objectivement les raisons qui ont conduit à ce choix de fermeture. Notons que cette Commission est sollicitée pour la 1ère fois pour réaliser une étude. Nous restons très réservés sur ce projet de fermeture. Affaire à suivre...

Prochain CSEE : le 30 et 31 mars 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 : [Ingrid Dobarja](#)

Représentants du Personnel:

[Audrey Willette-Boyer](#), [Frédéric Moutoussamy](#),
[Jean-François 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/annuaireCFECCG

