



Sommaire

Plan Schéma Directeur de la distribution 2023 (information).....	1
Bilan technico-économique de TEC.....	2

Un premier CSEE de 2023 avec 2 dossiers d'Entreprise seulement au menu. Le Président est revenu sur le bilan de l'année écoulée avec quelques perspectives pour 2023.

Des résultats satisfaisants pour 2022 malgré les « vents contraires » (cyclones, crises énergétiques, difficultés TEC, insécurité à Mayotte) qui ont émaillé son déroulement : un chiffre d'affaires plus favorable qu'en 2021 (+ 2 %) un Ebidat en ligne avec la Q3F (re-prévision du budget initial), un pilotage Capex optimal en ligne avec l'ambition et un cash-flow à l'attendu.

Pour 2023, les objectifs sont particulièrement ambitieux avec un cashflow à + 3 0% versus 2022 dans un contexte où le chiffre d'affaires sera en baisse ; des Capex budgétés moins importants car le déploiement FTTH et RIP Réunion est quasiment bouclé. Les investissements seront consacrés à la 5G et à l'amélioration du réseau à Mayotte. Cette ambition de cash signifie clairement des plans d'actions non détaillés par le Président dans le but est de faire des économies drastiques sur les autres postes de dépenses engagés.

Notre OS a également interpellé le Président de la Commission Restauration de la DORM sur les travaux et décisions de l'instance nationale. Sa réponse est édifiante : « ce n'est pas prévu dans les accords ». Pour la transparence et la communication entre élus, il faudra donc repasser !

Plan Schéma Directeur de la Distribution 2023 (information)

Le Directeur de l'ADRC et son adjoint présentent ce plan schéma directeur de la Distribution avec un bref retour sur l'année 2022 en comparaison avec 2019, considérée comme une année de référence. Les constats sont les suivants :

Plus de flux en boutiques, mais des flux non marchands en raison des problèmes du SI mobile TEC ;

- ✓ Des actes commerciaux omnicanaux en baisse ;
- ✓ Sur le canal boutique : des actes commerciaux en baisse sur La Réunion, à l'inverse de Mayotte qui affiche une forte croissance.

Retour sur les diverses opérations d'amélioration du canal boutique en 2022 :

- ✓ Ste Clotilde : amélioration du merchandising mobile ;
- ✓ Smarstores Chatel et le Port : changement des meubles constructeurs Samsung ;
- ✓ Le Port : nouveau dispositif de sécurisation du mobilier Apple à la suite d'un fort taux de vol ;
- ✓ Complétude de la Distribution Numérique avec des stands de proximité sur les 2 territoires ;

- ✓ Amélioration de la visibilité des mobiles reconditionnés, accessoires et objets connectés ;
- ✓ Chatel, : rajout d'une place centrale pour améliorer les conditions d'attente des clients ;
- ✓ Mayotte : déploiement des bornes de services pour le SAV, ravalement de la façade de la boutique Kaweni ;
- ✓ Réaménagement de salle vie (Bons Enfants à St Pierre) et changement de mobilier pour plus de confort des conseillers sur toutes les boutiques (en cours) ;
- ✓ 8 boutiques sur 11 en IOPSP. St Joseph : boutique labellisée pro

Un focus a enfin été fait sur les perspectives 2023 dans un contexte concurrentiel exacerbé et avec de fortes incertitudes (comportement clients vs inflation) :

- ✓ Les actes commerciaux seront en progression, portés par une accélération de la digitalisation ;
- ✓ La part du canal boutiques sera en baisse à La Réunion mais en hausse à Mayotte ;
- ✓ A la Réunion : une implantation proche des principales zones de chalandise avec une prédominance dans le Nord (12

Points De Vente (PDV) Orange dont un partenaire sur St Louis) ;

- ✓ Mayotte : 15 PDV dont 10 partenaires, un camion (+ un 2ème en provenance de La Réunion pour 2023) et 3 points de ventes tactiques « Banga » ;
- ✓ Divers projets à La Réunion : arrêt de Ste Marie (bail arrivant à terme) ; étude d'opportunité de réaménagement de Chatel (baisse des m²) ; relocalisation ou réaménagement de St Paul et St Benoit, recherche d'une nouvelle implantation dans le Carrefour Canabady ;
- ✓ A Mayotte : ouverture d'une 2ème boutique à Combani au T4 2023 ; étude pour 2 nouvelles boutiques partenaires et

montée en puissance des partenaires sur les services (bornes de paiements, de tests décodeurs et livebox et SAV).

Analyse de la CFE-CGC Orange

Nous approuvons sans réserve tout ce qui sera mis en œuvre pour l'amélioration des conditions de travail des salariés, les clients et le business et serons très attentifs sur les projets à l'impact social fort comme la fermeture envisagée de la boutique de Ste Marie. Ne disposant pas du bilan économique du PDV, nous formulons d'ores et déjà des réserves. La fin d'un bail prime plus sur le maintien de l'activité dans cette galerie commerciale qui revit depuis sa reprise par un nouvel acteur.

Bilan technico-économique de TEC

Pour la 15^{ème} fois, le projet TEC revient en CSEE ; cette fois pour un « bilan technico-économique ». Le volet économique du dossier est léger, avec un seul slide sans aucun détail. Cependant, à la lumière des débats et des divers échanges, les élus ont eu les réponses à leurs interrogations, notamment sur le coût du projet.

Petit rappel : ce projet confié au prestataire Comarch a pour objectifs :

- ✓ Proposer une expérience client digitalisée et omnicanal ;
- ✓ Répondre aux enjeux business ;
- ✓ Moderniser un SI devenu obsolète ;
- ✓ Réduire et optimiser les coûts de possession du SI.

TEC ce sont 4 années de travail séquencées en 3 phases : phase de mûrissement, dite « build » et phase de stabilisation. Le responsable du projet n'a pas éludé toutes les difficultés ayant émaillé sa mise en œuvre. Pour chaque phase, il reconnaît les erreurs, les bugs, les anomalies ayant entraîné d'importants retards en raison des insuffisances du fournisseur. Comarch, écrit-il, a « sous-estimé la complexité du projet et a manqué de transparence dans sa capacité à mobiliser les ressources nécessaires ». Les problèmes ont été nombreux, notamment lors de la phase ultime de stabilisation portant sur la portabilité, la facturation, le prépayé, le digital, la formation, la chaîne de soutien, etc. Accentué par une accumulation exceptionnelle d'événements externes : cyclones, arrêt EDF sur le site de Compagnie, diverses pannes matérielles... A date, selon le porteur, tous les problèmes majeurs sont résolus, le mois de décembre se terminant sans incident majeur ; exception toutefois du recouvrement qui n'est toujours pas revenu au nominal. Selon lui, le SI est fonctionnellement conforme pour assurer les opérations, celles de fin 2022 en particulier qui se sont déroulées sans difficulté notable. L'heure est maintenant au passage de relais (« la réversibilité ») pour une prise en main du SI par les équipes DSI de la DORM qui montent en compétence (300 jours de formation en 2022). Cette phase transitoire devrait se terminer au T1 2023.



L'aspect coût n'étant pas détaillé dans la présentation, nous avons légitimement interrogé le responsable du projet sur les surcoûts potentiels liés aux prestations complémentaires engendrées par les retards et la résolution des différents bugs, les frais de mission induits, le prolongement de la maintenance de l'ancien SI, les heures supplémentaires du personnel... Ce à quoi, le porteur nous informe que dans le budget global du projet, une contingence de 10 % était embarquée pour pallier justement aux éventuels aléas de sorte qu'in fine il n'y a pas de dépassement budgétaire. On apprend également que des pénalités maximales (20 %) pour manquements contractuels ont été infligées à Comarch, uniquement sur les prestations de 2022.

En guise de conclusion, toujours selon le porteur du projet, malgré toutes les complications de mise en œuvre de TEC, le système Comarch était un bon choix. Il implémente tous les principes d'un SI moderne et simplifié, apporte des opportunités techniques et commerciales fortes et prolonge de près d'une dizaine d'années le SI en local.

Analyse de la CFE-CGC Orange

La CFE-CGC Orange a voté POUR la mise en œuvre de ce nouveau SI, vendu comme performant, moderne, et moins coûteux. Néanmoins, nous n'oublions pas toutes les souffrances qu'a dû endurer le personnel en boutiques ou en back-office. Nous saluons d'ailleurs la mobilisation et la résilience des équipes Orange qui ont remarquablement fait front. Il est dommage que dans le dossier présenté, cet aspect humain n'ait

pas été suffisamment mis en avant. La vigilance reste de mise, car en séance, des problèmes (minimes selon le porteur, il en a pris note) sont encore évoqués (doubles facturations par exemple) et nous savons que le recouvrement reste un sujet à surveiller. Comptez sur nous pour être le porte-parole des collaborateurs qui pâtiront d'éventuelles difficultés qui pourraient encore survenir.



Prochain CSEE : le 23 février 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 : [Ingrid Dobaria](#)

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

