



### Sommaire

Projet d'externalisation et d'évolution de la supervision & exploitation du réseau d'accès mobile Orange Réunion Mayotte (information).....	1
Projet d'évolution du service client N2 (information).....	2
Projet d'ouverture de la boutique de Combani-Mayotte (information).....	3

Après une fin de non-recevoir de la DO sur la demande d'ouverture de négociation sur la problématique de vie chère à la Réunion et à Mayotte (objet de notre [déclaration préalable](#)), nous nous attendions à un boycott de ce CSEE de la part des autres Organisations Syndicales (OS). Une demande formulée par une majorité d'OS composant l'intersyndicale dont nous faisons partie. Nous avons réaffirmé notre position : « pas de politique de la chaise vide » car nous avons été élus pour défendre les intérêts des salariés, et non pour fuir nos responsabilités. Reste que les 19 élus du CSEE étaient bien présents à la séance du 30 mars 2023 pour débattre de 3 dossiers ayant un impact significatif sur les organisations de la DORM. En début de CSEE, une minute de silence a été observée en hommage à **Jérôme Goulard**, collègue décédé subitement courant mars.

## Projet d'externalisation et d'évolution de la supervision & exploitation du réseau d'accès mobile Orange Réunion Mayotte (information)

Le contexte actuel : la supervision et l'exploitation du réseau mobile Orange Réunion est réalisée en HO par une équipe locale et en HNO depuis plusieurs années par les équipes Ericsson basées en Roumanie. L'évolution consiste à étendre toute l'activité (HO et HNO) vers Ericsson. La Réunion s'inscrit ainsi dans le même schéma national : la supervision et l'exploitation du réseau Orange France sont réalisées 24h/24 par les équipes Ericsson. Selon le porteur du projet cette évolution n'entraînant pas de réduction d'effectif permettra aux 3 exploitants concernés de se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée et d'acquérir de nouvelles compétences dans le domaine de la détection et analyse QS. La QS est vue comme un facteur différenciant par rapport aux autres concurrents et vise donc une qualité de service du réseau au profit de l'excellence client. L'analyse des impacts humains du projet a été réalisée par l'environnement du travail qui n'a pas relevé d'incidence particulière. En cas de crise exceptionnelle liée à un événement imprévu (cyclone...), les exploitants en local pourront toujours reprendre la main sur le réseau pour

assurer les tâches de supervision et d'exploitation de crise. La qualité de la prestation de supervision/exploitation par Ericsson Roumanie sera suivie de la même manière qu'Orange France. Cette externalisation coûtera 100 k€ chaque semestre. Le calendrier prévoit 5 jalons : information CSEE (30/03) ; écoute des salariés ; consultation CSEE (25/05) ; formation et coaching et enfin mise en œuvre (3/07).

### Analyse de la CFE-CGC Orange

Certes ce projet d'externalisation est encore une activité qui part à la sous-traitance. Il s'inscrit dans un contexte d'harmonisation avec ce qui se fait déjà sur le plan national. **Ce projet apporte également un plus pour les clients** (meilleure QS et une nette différenciation par rapport à nos concurrents) mais également aux **exploitants locaux** qui s'orientent vers de **nouvelles activités enrichissantes** avec des compétences plus pointues. In fine **un projet gagnant** sur tous les plans : **business et salariés**. Il est nécessaire cependant que ces **compétences enrichies pour les 3 exploitants** impactés fassent l'objet d'une **attention particulière pour un repositionnement de leurs postes**.

## Projet d'évolution du service client N2 (information)

Le dossier évoque un déséquilibre de la charge de travail lié à la taille critique des équipes dans un contexte de baisse des activités. Il s'agit d'orienter les salariés sur des métiers plus valorisants sur le territoire et d'optimiser la réponse au client pour se différencier de nos concurrents.

Ce projet d'évolution porte sur les points suivants :

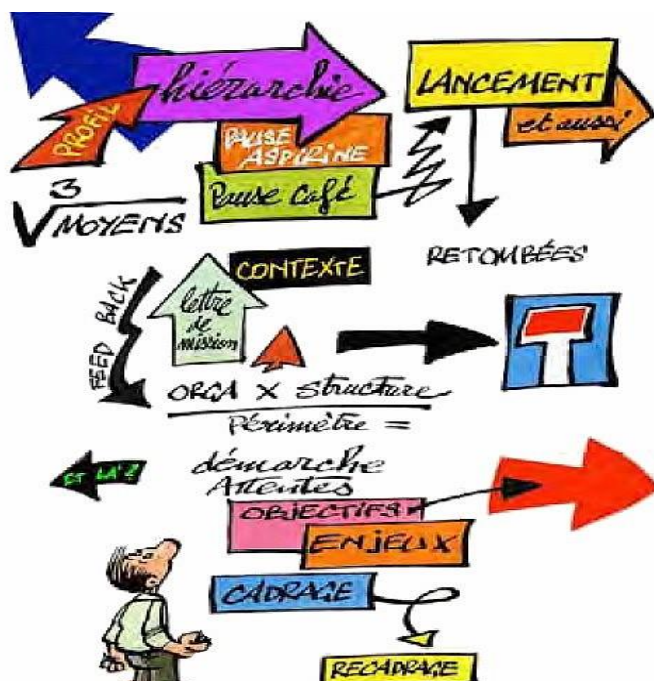
- ✓ Renforcer les métiers à valeur ajoutée, réclamations et gestion
- ✓ Développer la polycompétence
- ✓ **Transférer l'activité recouvrement Home (3 conseillers à date) auprès de partenaires externes**
- ✓ Atteindre un NPS (satisfaction client) à 40 à l'horizon 2025

Ainsi, l'organisation cible s'en trouve simplifiée et comprendra 3 pôles d'activité :

- ✓ Le pôle d'activités Home qui regroupe la réclamation et la gestion Home
- ✓ Le pôle d'activités Mobile qui regroupe la réclamation et la gestion mobile
- ✓ Le pôle des spécialistes qui regroupe les activités complexes multi univers (home et mobile)

La caractéristique des pôles Home et mobile est la poly compétence qui permettra, selon le porteur, une meilleure répartition de la charge de travail et facilitera la montée en compétence sur les deux univers. L'effectif (26) avant et après reste identique.

Un dispositif de montée en compétence et d'accompagnement est prévu tout comme le transfert du flux recouvrement.



### Analyse de la CFE-CGC Orange

Cette évolution du service client N2 est liée à une baisse d'activité du domaine. Elle a l'avantage de **maintenir l'activité sur site** en offrant **aux salariés** la possibilité d'une **montée en compétence** sur des **activités** à plus **forte valeur ajoutée** sans baisse d'effectif. Ce projet de mutualisation des compétences sur un même domaine vise à redonner une **dynamique au collectif**. Néanmoins, il nous a paru judicieux, comme à l'ensemble des élus, de saisir le CSSCT pour une étude d'impact humain. Rendez-vous à la phase consultation prévue en mai.

# Projet d'ouverture de la boutique de Combani-Mayotte (information)

Hasard du calendrier, au précédent CSEE, la DO nous présentait un projet de fermeture de boutique à la Réunion.

Aujourd'hui il s'agit d'un événement plus heureux et rare : l'ouverture d'une nouvelle boutique à Combani-Mayotte. Elle viendra en complément de celle existant Kaweni. Mayotte est considéré comme un territoire de business, les indicateurs commerciaux le démontrent : des actes commerciaux en boutique explosent 2021/2019 : +31% 2022/2021 : +69% ; des progressions notables sur les 2 univers home et mobile. Face à cet état des lieux, l'ouverture d'une seconde boutique devenait cruciale et ce, d'autant plus que la zone de chalandise de cette 2ème boutique est considérée comme une zone primaire qui couvre 20% de la population. L'effectif de la boutique actuelle sera ajusté (légère baisse) pour tenir compte de l'effet cannibalisation d'une partie de la clientèle vers la nouvelle boutique.

La prise à bail de cette 2ème boutique a déjà fait l'objet d'un vote favorable en CSEE. Le présent projet a pour but de valider la construction et l'aménagement de ce nouveau point de vente dans le centre commercial Carrefour de Combani. La surface totale de cette boutique s'étend sur 126,56 m<sup>2</sup> dont 79,57 m<sup>2</sup> (63%) en espace commercial et

46,59 m<sup>2</sup> (39%) en back-office. L'espace de vie mesurera 16,68 m<sup>2</sup>. Un dispositif de sécurité (en plus de celui de la grande surface) sera installé. Les horaires sont ceux du centre Co. : 8h30 à 20h ; le régime de travail sera le HAC (Horaire Accueil Client) ; l'effectif à l'ouverture : 9 dont le responsable de boutique qui sera positionné en Dbis. Les éventuels souhaits de mobilité de Kaweni vers Combani sont possibles (entretiens individuels prévus début avril). Un dispositif d'accompagnement est à la disposition du personnel concerné par ce projet. Il implique plusieurs acteurs : infirmière, assistante sociale, les services de l'environnement du travail, le préventeur, le chef de projet et la RH de la Direction Client. Selon le dossier cette ouverture de boutique coutera plus de 400 k€. Les travaux du nouveau centre commercial avancent bien. L'ouverture prévisionnelle reste fixée au T4-2023.

## Analyse de la CFE-CGC Orange

Chez Orange SA, il est plus habituel de fermer des boutiques que d'en ouvrir. **La CFE-CGC Orange ne peut que se réjouir de l'événement inédit depuis très longtemps sur notre périmètre** que représente cette ouverture. Ce projet permet une **meilleure densification du réseau de vente** sur le territoire **Mahorais**, une QS client qui ne peut que s'améliorer, **des recrutements** et un accroissement du business sur un territoire où la concurrence est particulièrement active. La CFE-CGC Orange reste attentive aux conditions de sélections des vendeurs de cette future boutique de Combani.

**Prochain CSEE : 27 avril 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 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](http://www.cfecgc-orange.org)

abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](https://bit.ly/abtCFE-CGC)

tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](https://bit.ly/annuaireCFECCG)

