

6 novembre 2015

N°07/2015

## Ordre du jour réunion d'information

- La formation à l'UAT NE
- DREAM G2
- Les fins de service du 24 et 31 Décembre 2015
- Echanges sur le projet de changement de flux de Besançon
- 2ème vague des AIMEC
- Projet d'accord Paray-le-Monial-Pontarlier
- Perspectives pour les alternants Orange

## Points complémentaires demandés par la CFDT

- Par ailleurs, la CFDT avait demandé des points complémentaires : l'accès à OPOCI pour les Organisations Syndicales ainsi que le bon usage de l'utilisation de la messagerie professionnelle par celles-ci. Ces points ont bien été abordés lors de la réunion.

### Participants UATNE

L.Blain (DUO)

J.Gaurin (DRH)

### Participants CFDT

JP.Moriss

P.Alic

### Autres O.S.

CFTC

CGT

FO

SUD

CFE-CGC

## La formation à l'UATNE

En préambule, la CFTC intervient sur la non-réponse de l'UAT NE au sujet de la lettre ouverte donnée au DUO sur l'attente et le ressenti des formateurs de son unité. M. Blain et M. Somé, suite à nos échanges d'aujourd'hui, donneront les explications nécessaires aux salariés concernés.

Un autre débat a aussi eu lieu sur les problèmes de programmation des formations lors des vacances afin de donner un maximum de congés pendant cette période. « Une attention a été portée afin de ne pas dispenser de formations pendant ces périodes pour que les salariés aient une réponse positive sur l'acceptation de leur choix de congés. »

Suite aux questions **CFDT**, l'UAT NE dit être dans la moyenne nationale UAT en ce qui concerne le ratio formateur/CDI/H mais n'a pas donné, malheureusement, de chiffres nationaux pour étayer ses dires, ni locaux pour aussi différencier les formations CC par rapport aux formations transverses.

95% des formations se font en présentiel avec une moyenne en 2015 de 3 ou 4 personnes par session au lieu des 6 à 8 les premières années.

En appui avec deux des items d'Essentiel 2020, soit « la réinvention de la relation client et la construction d'un modèle d'employeur digital et humain, des évolutions

*des modes d'apprentissages seront induites par le digital ».*

Le Digital Learning peut être décliné sous une multitude de formes ou de techniques de formations. Ceci implique aussi une évolution du métier de formateur avec 5 compétences clés :

➔ Design pour repenser sa façon de former / façon dont l'autre apprend.

➔ Technologique pour enrichir son propos / modalités multimédia.

➔ Relationnelle pour générer une relation forte / l'envie d'apprendre.

➔ Interactivité pour mobiliser les situations / apprenants.

➔ Collaborative pour être animateur / en lieu et place de l'apporteur de savoir.

M. Somé présente 2 fiches de poste pour les formateurs, l'une en tant que Formateur Soutien Métier positionné en II.3 ou D et l'autre comme Formateur Référent avec un niveau repère III.2 ou Dbis.

**Près de 3 heures  
d'échanges où la CFDT a  
insisté sur le côté humain de  
la formation et sur les moyens  
donnés aux salariés et  
formateurs, le tout sans  
dérives.**



### Vos délégués syndicaux CFDT

Philippe Alric

[philippe.alric@orange.com](mailto:philippe.alric@orange.com)

Jean-Pierre Moriss

[jeanpierre.moriss@orange.com](mailto:jeanpierre.moriss@orange.com)

## DREAM G2

Présentation de la deuxième étape du projet DREAM suite aux remontées des sondages clients.

« *La demande forte client est l'auto dépannage* » (étape 1, déjà mise en place sur les canaux digitaux (web et Smartphone) et qui va être étendu sur les canaux téléphoniques (3900/3970/700/3976).

60% des appels au 3900 ou 3970 concernent une panne ou un dysfonctionnement des services internet et feront l'objet d'un autodiagnostic.

Pour 10% → résolution complètement automatisée, les Pour 90% → mise en relation avec un CC ayant le résultat du diagnostic déjà fait.

G 2 :automatisation des interventions UI et reset de port.

Ceci va générer des erreurs SI à traiter rapidement et régulièrement avec un traitement simple pour 70% des cas, le restant nécessitant un traitement hors corbeille. Le traitement en UAT est à confirmer.

Prochaine communication d'un plan d'accompagnement de cette étape du projet DREAM par la

ligne managériale + une formation de 2h pour les CC front et, si confirmation, une autre pour le traitement de la corbeille anomalies.

Bilan du pilote (UAT Ouest) en janvier 2016 et généralisation aux autres UAT les semaines 4 à 6 de 2016.

Un bref retour sur l'étape 1 nous montre la montée en puissance de ces outils comme le diagnostic abouti qui passe de 108.000 en janvier 2015 à 613.000 en octobre 2015 ainsi que la résolution automatique qui pour cette même période évolue de 7000 à 14000. M. Blain précise que cette baisse de flux entrainera moins d'appels pour nos partenaires.

***Même si les délais entre le pilote, le bilan et la généralisation nous semblent très court, la CFDT se basera sur son réseau national pour suivre ce dossier avant son arrivée à l'UAT NE.***

## Fins de service des 24 et 31 Décembre 2015

Suite au bon bilan sur les fins de service des 24 et 31/12/2014, la Direction reconduit cette décision pour 2015. En attendant d'avoir ce relevé de décision pour cette année, l'ensemble des O.S. approuve cette décision et un bilan sera fait à la première réunion DS de 2016.

### Projet de changement de flux à Besançon

Présentation du projet de changement de flux pour Besançon qui traite le Pro R actuellement pour à terme recevoir du résidentiel HD : « *ce projet n'a aucune volonté de vider le plateau pour d'autres unités (EGO) comme l'avait ressenti les élus CE lors de sa présentation au mois de juin 2015 mais de mieux accompagner les 51 salariés du plateau* ».

Pour cela il est prévu de faire un bilan personnel des CC, de créer un groupe comprenant des salariés, un manager, un « adisman » et un soutien pour se déplacer à Chalon-sur-Saône qui traite ce futur flux. Cela afin d'organiser la formation et les besoins en conséquence.

Suite à la phase de construction, au passage en CHSCT et CE, une ouverture de négociations avec les Organisations Syndicales est acceptée par la Direction.

***La CFDT suivra de près ce dossier et sera attentive à sa mise en place en participant activement aux futures négociations.***

### Projet d'accord Pontarlier/Paray-le-Monial

Après le passage de ce point lors de la réunion CE de novembre 2015, les négociations peuvent se faire sur les modifications horaires, de flux et d'organisation sur les plateaux de Paray-le-Monial et Pontarlier.

Des travaux préliminaires ont été faits avec les Organisations Syndicales pour remonter les attentes des conseillers et un début de projet d'accord a été mis sur papier pour des négociations à venir.

Les signatures ou non, de cet accord, seront présentées aux O.S. semaine 47/2015 pour une signature définitive lors de la prochaine réunion DS du 18 décembre 2015 à Dijon. Cet accord s'il est signé majoritairement s'appliquera au 1<sup>er</sup> janvier 2016.

***Cet accord, satisfaisant les 2 camps, il sera signé par la CFDT.***

## 2ème vague des AIMEC

Cette 2<sup>ème</sup> vague concerne 25 salariés de l'UAT NE et apparaîtra sur la paie de novembre.

Le budget le permettant, une 3<sup>ème</sup> vague, qui n'était pas prévue, est en cours de recensement. Le nombre et l'attribution sont à définir, pour un effet sur la paie de décembre.

Un bilan de l'AIMEC 2015 sera fait en début d'année sur sa répartition (Temps partiels et pleins, TPS...) ainsi que les montants moyens alloués.

***La CFDT rappelle que l'attribution des AIMEC est possible suite à la signature de l'accord NAO.***

### Perspectives pour les alternants de l'UAT NE

La Direction ne souhaite pas traiter ce sujet aujourd'hui car il lui semble prématuré d'en débattre avec nous mais n'est-ce pas simplement un manque de temps ?

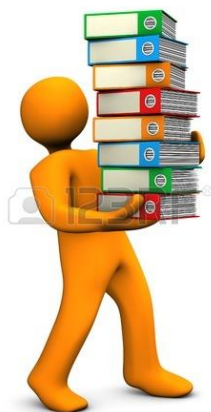
***Un sujet pour le futur remis à plus tard... !***

### Margny-lès-Compiègne

3 salariés du plateau de Creil vont bientôt être en télétravail sur site distant à Margny les Compiègne. Le dossier sera présenté au CHSCT du périmètre Picardie-Nord-Pas-de-Calais le 23 novembre 2015 avec une étude physique du SDIT sur ce site UI.

***Une décision qui s'applique en lien avec l'accord télétravail national mais ce projet aurait dû, au vu de la CFDT, voir le jour beaucoup plus tôt pour impliquer beaucoup plus de CC.***

***Une réunion avec un ordre du jour encore chargé, la CFDT se satisfait des décisions prises (AIMEC, fins de services, Margny) et restera vigilante lors de la mise en place des dossiers présentés.***



**Prochaine réunion des Délégués Syndicaux**

**le 18 décembre à Dijon**

responsables

légitimes

acteurs

respectés

efficaces

écoutés

proches

défendus

représentés



UN RESEAU DE PLUS DE 800.000 ADHERENTS

# Cfdt

des choix, des actes

## Communication, Conseil, Culture

LA F30 CFDT EST AFFILIÉE À  
LA FÉDÉRATION INTERNATIONALE  
DES JOURNALISTES



LA F30 CFDT EST L'UN DES  
SYNDICATS AFFILIÉS À UNI  
GLOBAL UNION



### Bulletin d'adhésion à la CFDT



Madame  Mademoiselle  Monsieur

Nom : .....

Prénom : .....

Date de naissance : .....

#### POUR VOUS CONTACTER

Adresse personnelle .....

Code postal : ..... Ville : .....

Téléphone : .....

Portable : .....

E-mail : .....

Entreprise : .....

Etablissement : .....

Lieu de travail : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

Code NAF : .....

Convention collective : .....

Profession : .....

Temps de travail : ..... % Mandat dans l'entreprise : .....

#### Entreprise du secteur

Privé	<input type="radio"/> Employé / ouvrier	Public	Grade/groupe : .....
	<input type="radio"/> Technicien / agent de maîtrise		Fonction : .....
	<input type="radio"/> Ingénieur/Cadre		<input type="radio"/> Cadre <input type="radio"/> Non-cadre