

Réunion d'information - Ordre du jour

- Bilan 2015 du dispositif Décompte du Temps de Travail
- 1ers enseignements des réflexions sur les pratiques Log/Delogs
- Le wrap-up. Comment travailler avec les Conseillers pour mieux répondre aux enjeux de l'UAT?
- Tenue des HIS

Bilan 2015 du dispositif Décompte du Temps de Travail

Principes de fonctionnement de cet outil Orange : le calcul du temps de travail réel. Il s'agit d'une obligation inscrite dans le code du travail pour les salariés à horaires individualisés.

Après la clôture de l'année, les dépassements effectués (après une comparaison @noo et Décompte) sont payés. En cas de différentiel défavorable pour un salarié, celui-ci n'a rien à rendre. 695 salariés de l'UATNE sont concernés par cette application. Le bilan managérial est

positif même si les managers font remonter qu'ils ont eu un gros travail lors de la phase d'initialisation ainsi qu'une gestion administrative lourde côté SI.

La CFDT regrette que l'avis des salariés n'ait pas été demandé et souhaite qu'une information sur les règles de fonctionnement soit à nouveau diffusée ...

Réflexion sur les pratiques LOG/DELOG de l'UAT NE

M. Blain rappelle sa volonté de ne pas dénoncer cet accord signé il y a 6 ans mais de « *le faire évoluer en fonction de notre nouvel environnement* ». Un groupe de travail managérial a été constitué : son 1er constat est « *qu'il faut que les CC adaptent l'application du log en fonction des appels lors de la prise de service. Il y a des dérives sur les arrivées et départs des CC* ».

Pour la CFDT, c'est une responsabilité individuelle et un rôle managérial qu'il ne faut pas généraliser à tous.

Pour la Direction, la rapidité du SI pour se loguer n'est plus de 10 mns, ce n'est pas l'avis des Organisations Syndicales. Une étude va donc être menée. Idem pour la lecture des consignes. « *Le temps ainsi gagné sera à consacrer au travail pour l'intérêt du CC mais aussi de l'entreprise* ».

La CFDT regrette que ni les Organisations Syndicales, ni les CC ne soient associés aux réflexions et elle restera attentive au respect de cet accord.

Participants UATNE

L.Blain (DUO)
J.Gaurin (DRH)
P.Pobé (Responsable Relations Sociales)

Participants CFDT

JP.Moriss
P.Alic

Autres O.S.

CFTC
CGT
FO
SUD
CFE-CGC



Vos Délégués Syndicaux CFDT

Philippe Alic
philippe.alric@orange.com

Jean-Pierre Moriss
jeanpierre.moriss@orange.com

Le Wrap-up : enjeux pour l'UATNE, comment travailler avec les CC sur ce sujet afin de mieux répondre à ces enjeux

Dossier présenté par Jean-Jacques Saint-Marc (Directeur financier UATNE) et Jean-Luc Dubois (Responsable de Plateau à Dunkerque).

« Cette présentation est un focus sur le wrap-up et non une campagne pour améliorer celui-ci. »

M. Dubois nous apprend que le taux de wrap-up oscille sur une fourchette entre 19% et 61% pour les sites de Boulogne et Dunkerque. Cet écart est constaté également sur les autres plateaux. La dégradation du wrap-up n'est pas propre à notre unité NE mais est commune à toutes les UAT.

Les réflexions des O.S. quant à cette dégradation sont que certains changements de retraits sont impossibles, que les cas sont de plus en plus complexes et longs (reset TV full ou light...), que la population de l'UATNE est vieillissante avec de multi-compétences et que le wrap-up est un réel confort de travail pour les Conseillers.

La CFDT a insisté sur la qualité des appels qui ne doivent pas impacter l'équilibre des Conseillers, des équipes et des Managers.

Heures d'Informations Syndicales

Une directive restrictive pour la tenue des HIS a été envoyée par le RRS (Responsable Relations Sociales). L'Entreprise explique cette décision soit par la productivité, soit par des règles locales inconnues pour certaines O.S. ou de la Direction, soit par le code du travail.

La **CFDT** demande une discussion en amont des consignes, avec un recensement des us et coutumes par site.

Pour la CFDT, Il ne faut pas que l'Entreprise rogne sur les possibilités de tenir des HIS, sources d'échanges et d'informations pour un dialogue social cher à Orange, au seul prétexte de la productivité.

Deux sujets n'ont pas eu le temps d'être traités, ils le seront lors de la prochaine réunion :
- Axe 2016 de la politique de promotion UATNE des CC en bande D.
-Le numéro Unique

Une réunion axée sur la productivité, où des propositions **CFDT ont été notées mais pour avoir un résultat, il faut que la Direction implique les Organisations Syndicales dans son système de travail afin que celles-ci ne découvrent pas les réflexions et documents UATNE en informations le jour même...**

Les Délégués Syndicaux **CFDT seront vigilants quant aux promesses de la Direction.**

Prochaine réunion DS le 16 juin 2016 à Dijon