

Réunion d'information - Ordre du jour

- Bilan de l'accord Télétravail sur site distant Le Creusot et décision Bilan AIMEC 2015 et axes 2016
- Planoo
- Plan de promotion 2016 UAT NE La prise en charge exemplaire du client
- Projet Bourse d'échanges congés
- Orange Learning
- Les appels FIBRE Multi lignes
- Le N° Unique

Participants UATNE

L.Blain (DUO)

J.Gaurin (DRH)

Participants CFDT

JP.Moriss

P.Alic

Autres O.S.

FO

SUD

Bilan de l'accord Télétravail sur site distant Le Creusot et décision Bilan AIMEC 2015 et axes 2016

L'accord de télétravail sur le site distant du Creusot arrive à expiration fin juin 2016.

Un bilan positif de ce dossier est présenté suite aux échanges avec les salariés du site : maintien du travail alterné entre Le Creusot et Chalon, 60% du temps de travail minimum au Creusot, adhérence correcte, souplesse horaire, autonomie, véhicule...

En 2014, 11 salariés étaient concernés, pour le renouvellement de cet accord, il reste 4 salariés dont 2 soutiens, 1 CC en TPS et 1 détaché syndical.

Le contexte et les enjeux de 2016 sont présentés : le maintien d'une bonne adhérence, le regroupement des déplacements vers Chalon, le maintien des activités soutien et d'accompagnement à Chalon, la gestion des situations de travailleur seul ainsi que la poursuite de l'activité

dans les mêmes conditions que l'accord actuel (souhait des salariés).

M. Blain propose de proroger l'accord actuel jusqu'au 1^{er} Janvier 2017 pour permettre la négociation d'un nouvel accord.

L'ensemble des Organisations Syndicales présentes **accepte l'idée**. La **CFDT** propose que cela se fasse par un avenant à l'accord actuel, ce que M. Blain ne souhaite pas, préférant un relevé de décision. Après échange le relevé de décision est accepté en précisant les remarques de la **CFDT**.

La CFDT participera activement à la négociation de ce nouvel accord au cours du second semestre 2016



Vos délégués syndicaux CFDT

Philippe Alic

philippe.alric@orange.com

Jean-Pierre Moriss

jeanpierre.moriss@orange.com

Planoo

Planoo, une application qui remplacera Planning à partir de début août nous est présentée. Planoo gardera le même rôle que Planning et sera intégré dans le SI (plus de mot de passe à rentrer).

Il est rappelé que cet outil sert à C3P pour donner un avis technique et que la décision finale est toujours celle du Manager.

Pour la mise en service début août, la CFDT a demandé une session de présentation pour les salariés en congés et qu'une sauvegarde des données de Planning soit faite pour garantir la validité des demandes déjà déposées.

A suivre...

Plan de promotion 2016 UAT NE par Joël Gaurin

Une nouveauté cette année, la possibilité de passage en 2.3 ou bande D pour les Conseillers Clients, par une reconnaissance simple du travail effectué. Jusqu'à ce jour, seule la fonction de CC Leader le permettait.

Il y aura donc 28 promos en 2016 : 13 non cadres, 6 accès vers cadres (2.3 vers 3.2) et 9 cadres

Il faut noter que 2/3 des non cadres seront à terme en 2.3 ou bande D.

Il reste 16 salariés en 2.1 dont 15 passeront automatiquement en 2.2 d'ici la retraite, il n'y a donc qu'une promotion pour ce groupe.

La CFDT se félicite de la mise en application rapide des promos suite à sa signature nationale et regrette le nombre insuffisant, des promotions non cadre

Projet Bourse d'échanges congés

Suite à un test en 2015 d'une bourse d'échange sur les sites du Nord, la **CFDT** avait demandé l'élargissement de celle-ci à l'ensemble de l'UAT NE.

Un groupe de Travail a donc échangé sur ce sujet avec le SCO Centre Est qui utilise déjà ce fonctionnement.

Les principes suivants ont été retenus :

- Echanges par mail type entre conseillers
- Ouverture chaque jour de la semaine du lundi au samedi
- Périodes intangibles à couvrir : 9h30-11h30 ou 16h-20h
- Inscription des conseillers à la bourse d'échanges
- Catégories par flux : SUR, SUP, THD, HD, EPAC, Pro R, Pro P.

Cette bourse d'échange est à utiliser après un refus de congé (taux de congés atteint) ou un congé impossible à poser (mode projet ou règles UATNE).

Il est toujours possible de faire un échange avec soi-même.

Chaque conseiller sera tagué sur son activité principale et il ne recevra donc que des propositions par mail émanant de sa catégorie.

Les demandes d'échanges se feront au minimum pour la semaine suivante.

Une fois l'échange validé pour un même jour de la semaine, il ne sera pas demandé aux

acteurs de revenir sur le jour échangé même en cas de désistement ou d'absence justifiée.

La durée de travail prévue pour chaque conseiller est conservée avec les périodes intangibles du remplacé. *Exemple* : Antoine travaille de 8h à 16h avec une heure de pause méridienne et est remplacé par Pascal qui faisait 14h-20h et inversement. Antoine fera donc 7h de travail avec la période intangible de Pascal soit 13h-20h et Pascal 6h avec celle intangible d'Antoine soit 8h-15h avec une pause d'une heure.

Le pilote est lancé sur l'ensemble de l'UAT NE au 01/09 2016 pour une durée de 2 mois et, suite à l'intervention de la **CFDT**, la période sera prolongée d'un mois pour englober les vacances de la Toussaint.

Ensuite, un bilan et une analyse seront faits en décembre 2016 puis, mise en route prévue en janvier 2017, avec prise en compte des correctifs nécessaires.

Un fonctionnement via Plaza est envisagé courant 2017 afin d'avoir plus de souplesse d'utilisation et un accès par mobile. Cependant la méconnaissance de cet outil, avec ses difficultés de navigation reste un frein à son déploiement.

La CFDT, déjà moteur en groupe de travail, le restera pour ce projet et veillera à son bon usage.

Orange Learning

A partir du 4 juillet 2016, ce nouveau mode d'apprentissage s'inscrit dans la stratégie Essentiel 2020 avec la promesse d'Orange d'être un employeur digital et humain.

Les priorités d'Orange sont d'utiliser toutes les opportunités du digital, de donner l'envie de se former, d'articuler davantage la formation avec le management des compétences, de permettre à l'apprenant d'être autonome dans son apprentissage, avec un accès direct aux ressources, d'encourager le travail collaboratif en communautés, ainsi que la production et le

partage de contenus, etc...

Une information sera faite par les managers sur le parcours de l'apprenant. Pour les managers une aide à l'utilisation sera possible par un support mail : support.learning@orange.com avec toujours un soutien RH.

La CFDT a fait part de ses inquiétudes concernant la révolution qu'amènera ce nouveau mode de formation pour certains salariés

PRO : les appels FIBRE Multi-lignes

Afin d'offrir une connectivité enrichie aux clients pro (Essentiels 2020), Orange a décidé d'étendre son offre fibre mono-ligne en proposant l'offre fibre multi-lignes avec la nouvelle Livebox Pro V4. Les offres concernées sont OPO (Orange Pro Office) et OOPO (Open en +).

Ces clients multi-lignes sont pris en charge en interne par le seul plateau de Metz au niveau national (35% du flux) et par 2 plateaux partenaires (Angers et Reims). L'expertise du plateau de Metz étant reconnue, il sera pilote de ce projet.

Il faudra donc assurer la montée en compétence des conseillers (N1 et N2 soit environ 40 salariés) sur la partie support fibre et sur les outils de diagnostic. La formation prévue est de 3 jours en commençant par les conseillers référents EPAC et les soutiens Front, toujours par session de 4 salariés. Le planning commence mi juin 2016 pour les premières formations jusqu'à décembre 2016. Les premiers traitements clients se feront fin juillet début août avec la création d'une boucle d'amélioration dédiée et un bilan sera fait au mois de décembre 2016.

Etant pilote, il faudra ajuster la formation et l'accompagnement, optimiser et enrichir les bases de données (script, OAD, assistance en ligne...) et enfin, assurer la montée en compétence des plateaux partenaires. Les remontées au national se feront par Michel Roussel.

La CFDT suivra ce pilote afin d'apporter ses préconisations si besoin.

Le N° Unique

A partir du 7 juillet, le client n'a plus à se poser la question du bon numéro à appeler, il appelle le 3900 même s'il n'est pas encore client. Le routage de l'appel vers les différents services Front se fera en langage naturel.

Tous les conseillers doivent être informés de ce changement. Les scripts, OAD et BDR seront adaptés après la généralisation de juillet. Les CC continuent de transférer en cas de mauvais aiguillage ou de renseignements sur un autre domaine, en utilisant le bandeau. Les transferts SU vers l'accueil commercial restent interdits pour des raisons juridiques, dans ce cas le conseiller demande au client de rappeler le 3900 en exprimant un motif commercial.

Depuis l'étranger, le 3900 fonctionnera à la fin de l'été depuis un mobile Orange dans un pays où nous avons des accords de roaming sinon il faut composer le +33 9 69 3900.

Des fiches de dysfonctionnements seront mises en places pour permettre aux conseillers

de remonter leurs remarques ainsi que des fiches opérationnelles pouvant aider à répondre aux questions clients.

Côté facturation, les numéros gratuits depuis un fixe (1013 et 1014) le resteront tant que ces numéros existent puis seront facturés au prix d'une communication normale locale incluse dans les forfaits limités ou illimités. Le temps d'attente est gratuit.

« Un enjeu de taille pour l'image de marque avec des gains opérationnels, de business, sur la gestion des flux et techniques tout en améliorant l'expérience client. »

La CFDT demandera une reconnaissance à la hauteur de cet enjeu pour les Conseillers

M. Blain a présenté l'actualité des projets de notre unité et de notre entreprise. La CFDT à l'UATNE regrette de ne pas être consultée en amont pour un dialogue social constructif.

Que de l'info, pas de négo !