



S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

INFO DS UAT NE

4 novembre 2016

N°05/2016

Vos délégués syndicaux CFDT

Philippe Alric

philippe.alric@orange.com

Jenyfer Verdier

jenyfer.verdiere@orange.com

Ordre du jour

- Point sur la GPEC 2016/2018 Trajectoires RH 2016/2017
- Accord télétravail Le Creusot
- Présentation formation TV ZNE
- Accord Transport Hazebrouck

Accord télétravail Le Creusot

L'entreprise indique que la reconduction de l'accord actuel n'est pas une nécessité et souhaiterait pouvoir se projeter sur 2 à 3 ans. Elle propose de se baser sur l'accord télétravail, qu'il soit à domicile ou sur site distant. La CFDT a insisté sur le fait qu'il reste des incompréhensions à éclaircir avec les salariés concernés et prendra part à un groupe de travail composé des représentants du personnel et des salariés du Creusot. Philippe Alric participera à ce groupe de travail pour la **CFDT** et pour les salariés.

La CFDT restera vigilante sur ce dossier afin que les volontés des salariés soient écoutées et respectées.

Accord transport Hazebrouck

M. Blain réitère sa volonté de ne pas prolonger cet accord d'accompagnement pour une question d'équité envers les autres salariés. M. Pobé apporte son analyse sur cette situation suite à l'envoi d'un mail aux salariés concernés.

La **CFDT** insiste pour que les salariés soient rencontrés physiquement et personnellement afin d'étudier chaque cas et de trouver une solution, convenant à tous, en rappelant que ces derniers n'ont pas demandé la fermeture du site mais qu'ils pâtissent 8 ans après de la politique que l'entreprise a mené à l'époque.

La demande de la **CFDT** a été entendue et tous les salariés seront rencontrés par la ligne RH comme négocié lors de la réunion DS UAT NE du 27/09/16.

La CFDT regrette la décision de non reconduction de cet accord et reste à la disposition des salariés pour les informer et les accompagner dans leurs négociations.

L'accord du Parking de Creil

La **CFDT** demande de faire un point sur l'accord du parking de Creil au vue des informations qu'elle a remonté à M. Gaurin. Ce dernier indique, ainsi que M. Blain, que cet accord nécessite une réunion de négociation et que l'accord sera prolongé dans l'état jusqu'à cette négociation. L'emplacement du site UAT NE de Creil rend nécessaire la présence d'un accord.

La CFDT se félicite de l'ouverture de négociations pour cet accord et est toujours à l'écoute des salariés du site pour toutes les remontées à échanger avec la direction.

La CFDT sera force de proposition pour les renégociations des accords et veillera au suivi des promesses de l'entreprise.

Participants UATNE

L.Blain (DUO)

J.Gaurin (DRH)

Participants CFDT

J.Verdier

P.Alric

Autres O.S.

CFTC CFE-CGC

SUD CGT



Point sur la GPEC 2016/2018 Trajectoires RH 2016/2017

M. Gaurin nous présente la prospective de la GPEC (Gestion Prévisionnelle Emploi et Compétences) pour les années 2016-2018 sur les DO Est et Nord. L'UAT NE ne s'engage pas à recruter mais contribue à l'alimentation des viviers de recrutements par la formation des alternants.

M. Blain indique qu'il y a une réduction marquée du nombre d'interactions téléphoniques et physiques et que pour palier à cela l'entreprise procède à une réduction anticipée des ressources notamment en ne remplaçant pas les départs en retraite. La volonté d'Orange est de garder un taux d'internalisation constant qui suit la baisse de flux due à la digitalisation et à la volonté des clients de se dépanner, seuls, sans nous contacter.

La présentation de cette GPEC ne nécessite pas une tournée sur les sites de la part de la direction et sera présentée lors des réunions d'équipes.

Concernant la baisse des effectifs, M. Blain précise qu'il soutient la possibilité de formation mutualisée avec les techniciens de l'UI (même formateur pour les métiers techniques). L'entreprise attire notre attention sur le fait qu'aucune fusion n'est prévue pour le moment et que pour des raisons de fonctionnement, l'UAT va être amenée à avoir plus d'interactions avec les autres unités (SCO et UI principalement).

Le deuxième point concerne les trajectoires RH UAT NE sur les années 2016-2017 qui nous est présenté par Marie-Françoise Croce.

Fin 2015 nous étions 649 CDI pour un équivalent ETP de 471. Les prévisions pour fin 2016 sont respectivement de 568 et 390 et pour fin 2017 de 507 et 327.

La politique GPEC, vue précédemment, n'est pas au recrutement (seulement 2 en 2016) avec beaucoup de mobilité sortante (29 en 2016) et peu de mobilité entrante (6).

La part des TPS a atteint son apogée en 2015 avec 216 salariés pour 207 d'ici fin 2016. La répartition par site est disparate, elle va de près de la moitié pour certains (Besançon, Chalon, Douai, Sarreguemines), jusqu'à moins du quart pour d'autres (Metz, Lille, Creil, Boulogne). Ces mesures seniors, plus quelques temps partiels impactent directement les équivalents temps plein (ETP) qui sont, dans notre unité, au-dessus de la moyenne nationale.

Les alternants (apprentis et contrat pro) seront 45 fin 2016 pour une prévision fin 2017 de 40. Un point est retenu sur la qualité des formations en UAT NE qui a pour conséquence qu'un grand nombre d'alternants sortants trouvent un CDD ou un CDI (41%) à l'issue de leurs contrats et 21% choisissent de continuer leurs études.

Une présentation qui avait été demandée par la CFDT qui doit être une habitude pour les prochaines années. La CFDT regrette le pourcentage de sous traitance (jusqu'à 70% pour certains flux) au détriment des embauches sur notre unité.

Présentation formation TV ZNE

M. Blain nous indique que ce dossier ne nécessitait pas, pour lui, une présentation en réunion DS au vu du faible impact que ce flux va engendrer et que nous sommes la dernière UAT à internaliser ce flux. Le tout pour une meilleure prise en charge du client.

Pour rappel 1200 appels par semaine pour le parc DO Nord/DO Est sont filtrés en amont et renvoyés directement vers les partenaires. Les transferts ZNE, émanant du SCO, représentent 200 appels par semaines et nécessitent un nouveau transfert vers la cellule TV ZNE.

La formation a pour but d'apporter un complément de compétences pour ne plus transférer les problématiques TV satellite et gérer complètement ces appels. Tous les conseillers bénéficieront du même niveau de compétence. La formation durera 3h30 et sera complétée par 3h30 de cas pratique en pépinière et d'appropriation du script TV ZNE.

Lors du traitement des dossiers, les conseillers pourront s'appuyer sur les soutiens et les conseillers EPAC. Une remarque a été portée sur le fait que les conseillers EPAC auront la même formation que les autres CC pour les soutenir.

La CFDT est intervenue pour ne pas avoir qu'une vue côté client et qu'une volonté de l'entreprise de tout traiter par nos conseillers. En effet, c'est une formation et donc une compétence de plus à intégrer pour les salariés front, même si le flux est peu important d'où sa difficulté pour le traiter par manque de pratique. De plus les conseillers ne comprennent pas pourquoi répondre à ces clients qui n'ont qu'un seul interlocuteur dans la majorité des cas et pour les autres, un transfert des conseillers SCO sera toujours présent plutôt que d'avoir la possibilité de les transférer directement vers la cellule TV SAT.

Pourquoi apprendre cette typologie d'appels alors que les conseillers sont déjà formés sur d'autres flux ? Pendant qu'ils traiteront la TV SAT, les autres appels seront traités par les partenaires ! Donc les CC ne comprennent pas pourquoi ils devraient toujours faire plus pour donner leurs appels, sur des flux auxquels ils sont déjà formés, aux partenaires.

La CFDT insiste sur le fait que c'est, encore, une compétence supplémentaire qui est rajoutée au rôle du CC et qu'elle doit être reconnue, quelle que soit la forme.