

Débriefe CSEE

Du 26 Mars 2020

Sommaire

Point sur la crise sanitaire et ses incidences – COVID 19 : ça communique ...

La vie de la DORM : tout va toujours bien ...

Rapprochement hiérarchique du RSU au DRH ADRC : Du bon sens ...

Bilan des congés sabbatiques : Aucun refus ...

Confinement oblige, cette séance s'est tenue en coopnet sans consultation prévu par vote. Nous n'avons pas fait de déclaration préalable. En effet, nos militants et sympathisants savent au quotidien nos actions de proximités digitales envers eux. Nous avons des points réguliers avec les RH et le Pole Relation Sociale, moments nécessaires dans la plus grande écoute et concertation.

Le Président a fait aussi une déclaration préalable pour préciser les grands axes de la politique menée durant cette crise : Maintenir la sécurité de nos salariés et Garantir la continuité de l'activité. Il rappelle que des Call RH quotidien avec les OS permettent de transmettre les dernières informations. Il insiste sur ce canal de communication fort, clé de notre dialogue social, nous remerciant de nos implications positives bien que n'étant pas toujours en phase d'un point de vue politique.

L'avis de la CFE-CGC orange :

En tant que Os représentative, il nous paraît primordial de relever le défi, d'agir en responsabilité comme tous nos collègues en PCA, en télétravail et confinés pour affronter cette crise.

Nos actions à tous les niveaux de nos représentants est de rester en contact avec nos collègues, les écouter et remonter vers les RH ce qui peut être amélioré.

Point sur la crise sanitaire et ses incidences – COVID 19

Le président remercie l'ensemble des acteurs sur le terrain et en télétravail pour leur implication dans cette crise.

L'ensemble des PCA de la DORM compte 260 salariés environ. Tous les autres salariés sont en télétravail. Tous les techniciens ont suivi une visite médicale pour confirmer leur aptitude à travailler dans le cadre du PCA. Les interventions terrains de nos techniciens et entreprise sous-traitante se font dans les règles les plus strictes des mesures barrières que tout le monde connaît maintenant. Ces interventions sont guidées par l'urgence, visent à maintenir une bonne qualité de réseau et à satisfaire nos clients prioritaires dans les circonstances particulières actuelles : les organismes de santé, les forces de l'ordre, la préfecture... La solidarité des entités de la DORM (ADRC et AE) a permis de récolter 800 masques déployés en UI à la Réunion et à Mayotte (100). L'UI a pu ainsi fournir quelques masques à une entreprise sous-traitante (SOGETREL) qui n'en disposait pas. 1000 masques arriveront d'Orange France en semaine 14 complétés par une commande locale de 2800.

L'accès au SAV3900 est compliqué depuis la fermeture de notre prestataire Tunisien. Le scénario d'une entraide de Métropole est en cours de définition. L'utilisation du canal digital « MaLiveBox » pour permettre aux clients de déclarer leur panne sera privilégiée. Autre piste à l'étude : une pré-qualification du SAV au 3900 local avec un rappel par le niveau 2 de l'UI en télétravail pour une assistance technique.

Les clients ont reçu un push Sms pour les orienter vers le canal digital.

Les plateaux Home et Mobile sont en télétravail. Les conseiller mobiles sont en soutien niveau2 pour le prestataire mobile ou pour les web-conseillers.

Les boutiques restent fermées jusqu'à nouvel ordre car toutes les règles de sécurités ne sont pas réunies actuellement Plusieurs options d'ouvertures sont à l'étude sans décision à l'heure du CSEE.

Seul le plateau Service Client (SCE) de l'AE fonctionne en présence physique de 3 conseillers et un manager en brigade d'une semaine sur deux dans le strict respect des règles de distanciations. Le système de gestion d'appel actuel ne permet pas une gestion en télétravail avec une solution téléphonique en cours de test. Il n'est pas encore envisagé à date le télétravail pour ces 4 personnes.

A noter qu'une cellule de crise est créée avec un secrétaire et un PMO pour le suivi des actions prévues lors des points quotidiens au niveau du CODIR.

L'avis de la CFE-CGC orange :

Nous notons aujourd'hui que majoritairement le télétravail est possible là même ou parfois il est refusé. A situation exceptionnelle, mesures exceptionnelles soit, nous serons vigilants des prochains avis de refus une fois la crise passée.

Notre organisation a attiré l'attention de la Direction à propos nos collaborateurs travaillant en brigade sur les plateaux de l'AE. Même si le système de gestion d'appel ne permet pas pour le moment un télétravail, l'AE pourrait s'appuyer sur un prestataire local, certes en mode dégradé mais qui permettrait à ces salariés d'être moins stressés.

La solution technique Softphone prévue en déploiement a été réalisée plus rapidement permettant le télétravail à compter du 1er Avril. Ainsi la raison de la préservation des salariés des SC AE a pris le pas sur des considérations d'affichages ou de comparaisons externe ou interne.

La vie de la DORM : tout va toujours bien ...

Présentation des résultats de Février ou l'ensemble des KPi sont soit dépassés ou à l'objectif.

Il en va ainsi pour les QS des plateaux SC home et mobile, la satisfaction client et les ventes internet ou mobiles

Du fait d'une météo clémente, le stock SAV est bas, le déploiement de la fibre en ligne avec les objectifs. Le taux d'échec de production étant satisfaisant et inférieur à celui de la métropole, la priorité a été donné au traitement des instances les plus longues.

Félicitations aux équipes mobile dans l'opération « reforming » permettant ainsi d'avoir une plus grande capacité pour le réseau 4G par et par conséquent une augmentation du débit moyen pour tous nos clients. Satisfécit également sur la partie financière : Ebidta mieux que le prévisionnel, un Capex globalement en ligne et un Cash-Flow positif.

L'avis de la CFE-CGC orange :

Un exercice de style mensuel ou tout est beau dans le meilleur des mondes !

Vos élus se réjouissent que les efforts de chacun se traduisent dans ces bons résultats, dans un contexte économique des plus compliqué.

Rapprochement hiérarchique du RSU au DRH ADRC

L'arrivée du nouveau DRH de l'ADRC permet de recentrer des activités sous un management plus conforme. Ainsi le responsable de la sécurité des unités sera rattaché au DRH à compter du 1er Avril.

L'avis de la CFE-CGC orange :

Nous n'avons pas de remarques sur ce dossier qui va du bon sens.

Bilan des congés sabbatiques

6 collaborateurs ont bénéficié de ce congé en 2019. Ces congés peuvent atteindre 11 mois maximum. A leur retour ils peuvent selon leur souhait retrouver ou non leur poste.

Ces salariés sont ainsi durant cette période en suspension de contrat et l'entreprise n'en est pas responsable.

L'avis de la CFE-CGC orange :

Quel message veut faire passer la Direction ? Demander des congés sabbatiques et vous les aurez ???!

Prochain CSEE : Le 30 Avril 2020

N'hésitez pas à nous dire comment vous percevez ces compte rendus

Bonne lecture

Vos élus CSEE de cette séance :

Caroline Delbarre, Sylvain Gadiolet, Jean-François Payet et Jean-Michel Maillot

Votre Responsable Syndical : Ingrid Dobarria