



L'essentiel du CCUES

Partager ce que nous avons compris

Le bulletin de paie électronique ; "Suivi de commande" de l'Agence Pro : débordement des flux.

30 juin et 1er juillet 2015

■ Information sur le projet de bulletin de paie électronique

Eléments de contexte

Depuis 2009, les entreprises ont la possibilité de remettre aux salariés qui le souhaitent des bulletins de paie sous forme électronique. Depuis la parution de la loi, des salariés et des représentants du personnel sollicitent régulièrement Orange sur la date de disponibilité de ce service.

Aujourd'hui des solutions matures existent, « en capacité d'assurer un service de grande qualité garantissant intégrité, sécurité et pérennité des informations ».

Le bulletin de paie électronique est un fichier électronique au contenu identique à la version papier. Il a une valeur de document original, se substitue à la version papier et est scellé avec une signature électronique d'Orange garantissant sa valeur probante.

L'accès et la conservation du document s'effectue au moyen d'un coffre-fort numérique, espace hautement sécurisé mis à disposition par un tiers de confiance et propriété exclusive du salarié en tant que personne privée : l'employeur n'a aucun accès, aucun droit de regard.

L'employeur dépose le bulletin de paie électronique dans le coffre-fort numérique via le tiers de confiance.

Le modèle économique choisi par Orange garantit un accès pendant 50 ans au coffre-fort, y compris après le départ de l'entreprise.

Le service est entièrement gratuit. Le coffre-fort propose également un espace de stockage réservé aux documents personnels et indépendant de l'espace dédié aux bulletins.

L'accessibilité des bulletins est garantie 24h/24-7j/7 depuis n'importe où et depuis n'importe quel terminal relié à internet. Pas de perte ou de dégradation des bulletins de paie et la possibilité de revenir en version papier.

Nos commentaires

La CFE-CGC insiste sur le caractère facultatif du bulletin de paie électronique et demande à la Direction de bien communiquer dans ce sens. Toute non réponse du salarié ne doit pas être considérée comme une acceptation de la version numérique et doit même être considérée comme une non acceptation (modèle Opt'in).

Aujourd'hui Orange offre des solutions d'hébergement : le choix du prestataire n'étant pas encore défini, la CFE-CGC n'ose imaginer que l'hébergement des données chez Orange ne soit pas un critère déterminant dans la sélection de ce prestataire.

A la lecture de ce dossier, la CFE-CGC regrette le manque d'ambition globale d'Orange. Au-delà de l'affichage « Orange Digital Leadership Inside » nous attendons qu'Orange saisisse les opportunités qui s'offrent à elle et propose des solutions qui développent son activité.

■ Information-consultation sur le projet de traitement du débordement des flux "suivi de commande" de l'Agence Pro

Contexte et objectifs

Au sein de l'Agence Professionnels (2 588 personnes présentes sur 38 sites en France, 1,6 millions de clients Pro avec activités vente et services ainsi que back office des clients Pro et Pme), le Suivi de Commande est une activité réalisée par 170 Conseillers Clients (118,5 ETP au 1er mai 2015) répartis sur 12 équipes dans les 8 régions de l'Agence Professionnels.

Les demandes concernent les commandes jusqu'à un mois après la date de livraison sur les périmètres fixe/internet et fibre et également les demandes des services internes Orange tels que le SAV 3901, les boutiques ou le 1016 Vente.

Les flux et l'activité baissent :

- La mise en place d'une politique d'appels proactifs vers les clients en phase de livraison (cocooning) pour améliorer leur satisfaction et limiter la réitération d'appels ; le développement de la promotion du web pour inciter les clients à y consulter l'avancement de leur commande et à réaliser des actes simples (ex : activation des cartes SIM) ; parallèlement, la diminution des flux au 1016 Vente et la baisse de fréquentation des boutiques amènent à constater une baisse des flux en moyenne de 8 % par an
- Les effectifs Temps Plein diminuent en moyenne de 10% chaque année. Cette diminution est liée aux départs en retraite et/ou Temps Partiel Sénior (constaté et prévisions modèle PRADO pour 2015 et 2016).
- A ce jour, la décroissance des effectifs est plus rapide que la baisse des flux téléphoniques et l'organisation actuelle ne permet pas une satisfaction client optimale fixée à 85%.

Pour offrir aux clients la Qualité de Service attendue et tenir les engagements d'Essentiels2020, il est donc envisagé :

- d'organiser la solidarité entre régions pour le traitement des flux entrants. Cette solidarité se traduira par un débordement des flux d'une région vers une autre, si cette dernière peut assumer ce transfert, sur le créneau demandé, et après son accord explicite.
- de faire traiter en débordement par la sous-traitance, les appels ne pouvant être pris en interne au suivi de commande. Ce débordement des flux concerne les appels reçus en journée jusqu'à 17h30 ou 18 heures selon les régions, et les appels reçus au-delà de ces horaires le soir et le samedi.

Cette action permettra de gérer des variations d'activité et offrira plus de souplesse aux salariés dans la gestion de l'activité.

Le débordement en interne entre régions sera possible en régions organisées par binôme ou trinôme à savoir 1 binôme Grand Ouest (GO) et Ile De France (IDF) et 2 trinômes : Sud-Ouest Méditerranée (SOM) /Rhône Méditerranée (RM) et Sud- Ouest Atlantique (SOA) ; Grand Est (GE) /Nord De France (NDF) et Rhône Alpe Auvergne (RAA)

L'entraide pourra être mise en place à la demande d'une région en suractivité ou sur proposition d'une région en sous-activité et uniquement après accord du binôme ou trinôme concerné. Elle pourra être activée en cas de besoin de renfort sur une ou plusieurs journées, dans la limite de 20% maximum du flux d'appels reçu et sur des créneaux ponctuels et déterminés, pour cause de réunions d'équipes, évènements particuliers tels que les repas de fin d'année...

Aucune formation supplémentaire n'est nécessaire pour l'organisation de ce débordement, le périmètre de traitement est le même quelle que soit la région. Le délai de prévenance raisonnable entre la demande d'entraide d'une région et sa mise en œuvre est évalué à une semaine.

Pour le débordement en externe par activation de la sous-traitance, le périmètre sera identique au périmètre actuel d'activité du Suivi de Commande.

Les Conseillers de la sous-traitance recevront tous types d'appels fixes/internet et fibre pour les clients PRO/PME. Ils seront amenés à traiter des appels des différentes régions de l'Agence Professionnels et qualifieront la demande client pour y répondre directement ou l'orienter vers le Service Après-Vente.

Comme pour tout transfert d'activité vers la sous-traitance, la formation sera assurée par un soutien national de l'Agence Professionnels, auprès des soutiens du sous-traitant. Cette formation, d'une durée de 2 semaines, est constituée de modules indépendants.

En 2015, le besoin en sous-traitance est estimé à hauteur de 10 à 20% des flux.

Nos commentaires :

Ce dossier s'inscrit dans le cas, désormais fréquent dans l'entreprise, de l'évolution décroissante de l'activité (nombre d'appels clients en baisse) en parallèle de la baisse plus importante encore de l'effectif (départs en TPS), et la volonté de l'entreprise de ne pas embaucher pour remplacer les départs : les activités sont donc mutualisées géographiquement, en interne, avec gestion des dépassements par la sous-traitance.

Nous aurions préféré bien évidemment que l'agence professionnelle puisse réaliser des embauches externes de jeunes salariés. Ce qui aurait permis de redynamiser une activité dont le dossier qui nous est présenté montre que plus de la moitié de l'effectif a 55 ans et plus, avec des remontées salariés qui font apparaître des conditions de travail particulièrement dégradées et des RPS accrus.

Le recrutement de jeunes externes n'étant pas son choix, la Direction propose une autre piste : la mutualisation des plateaux et l'appel à la sous-traitance.

La mutualisation des plateaux en 3 plaques peut en effet permettre une certaine fluidité pour organiser réunions d'équipes, formations ou moments de convivialité planifiés à l'avance (1 semaine de délai pour se voir accorder éventuellement une entraide). Permettra-t-elle de compenser l'absentéisme, les congés ? L'été, Noël, la Toussaint, les ponts... étant communs à tous les plateaux, la mutualisation apparaît peu aidante sur ces périodes. Ou-bien est-il prévu de faire appel également à la sous-traitance pour prendre en charge les

appels pendant ces périodes en complément des flux transférés des heures non-ouvrables et des pics d'appels ?

Malgré nos demandes répétées, la direction ne nous donne pas une information loyale et sincère en matière de sous-traitance, notamment dans le cadre de la GPEC. Le dossier ne nous éclaire pas sur son coût, ni sur le nombre d'ETP nécessaires, ni sur quels sous-traitants seront sollicités ? Où se trouvent les plateaux d'appels ? Quel est le suivi envisagé pour s'assurer de la qualité de leurs prestations ? Quel type de contrat sera rédigé ? Quel volume d'appels garanti ? Pour quelle durée ? Il ne nous éclaire pas sur le choix stratégique et économique de la mutualisation et de la sous-traitance plutôt que le remplacement des départs prévus.

Les RPS sont élevés sur l'ensemble du périmètre de l'Agence professionnelle y compris donc au suivi de commande. Le questionnaire salarié joint au dossier le confirme également. Dans sa synthèse, l'entreprise pointe les réponses en termes de quantité de travail, de remplacement d'absences et de charge émotionnelle. Nous relevons également d'autres réponses tout aussi inquiétantes. Sans être exhaustif:- 81% des salariés pensent que leur travail n'est pas toujours / souvent reconnu à sa juste valeur.- 91% qu'ils n'ont pas souvent les moyens de faire un travail de qualité.- 84% ne se sentent pas vraiment capables de faire le même travail jusqu'à 60 ans (alors que plus de la moitié à 55 ans et plus) - 78% sont même inquiets de perdre leur emploi.

Les réponses parvenues montrent que la situation préexistante à cette réorganisation en matière de conditions de travail est fragile (voire dégradée) : nous demandons toutes les garanties nécessaires pour préserver la santé au travail, dont le strict respect des préconisations des CHSCT lorsque le dossier leur sera présenté.

Un suivi assidu et fréquent sera nécessaire pour contrôler que cette réorganisation va effectivement améliorer les conditions de travail des salariés, (par exemple via un sondage anonyme de l'ensemble des personnels concernés), qu'elle va effectivement améliorer la satisfaction client et permettre de tenir la QS. Nous demandons à ce que des bilans réguliers soient présentés à notre instance après la mise en œuvre de cette réorganisation: un 1er bilan à 3 mois, puis à 6 mois et un an.

VOTE :

CFTC : pour

FO, SUD : contre

CFDT, CFE-CGC, STC : abstention

CGT ne prend pas part au vote

Vos correspondants CFE-CGC

Georges Beauvais (SCE),

Maxence d'Eprenesnil (IMTW),

Noël Fayeaux (DO Centre Est),

Frédérique Limido-Milesi (Fonctions Support Finances),

Franca Lostys (Orange France Siège),

Eric Picot (DO Normandie Centre),

Elisabeth Rivier (DO Ile de France),

Christian Simon (DTSI),

Philippe Vidal (Représentant Syndical)