****

**COMPTE RENDU MULTILATERALE UAT**

**Réunion du 27 mars 2020**

Présents

Direction : Benoit Peyronnet, Nicolas Paulet (DRH), Pascal Pobé (RRS), Franck Dubois (Préventeur)

CGT : Joëlle Uliczny, Pascal Guilbert

CFDT, FO, SUD, CFTC, UNSA

**LE POINT DE LA SITUATION GENERALE**

Au 19 mars tous les sites sont fermés, l’ensemble du personnel est à la maison, soit en télétravail, ASA Coronavirus, ASA garde d’enfants ou en congé.

3 sites, Lille, Bar le duc et Sarreguemines ont été mis en quatorzaine avant le 19 mars, les sites ont été ou seront désinfectés avant que ls conseillers viennent prennent leur PC.

Les salaries ayant une activité transverse sont tous équipés d’un PC

33 conseillers disposent d’un PC, essentiellement les télétravailleurs.

7 PC sont en cours de livraison

Il reste 81 personnes à équiper pour qui une commande est en cours. L’objectif pour le service Relations Client est d’équiper 80% des salariés. le matériel soit récupéré de préférence sur site, dans les limites du possible. (Trajet individuel en voiture)

Un protocole a été élaboré par le préventeur avec les infirmières et validé par 2 médecins dont le médecin coordinateur, pour cette prise de matériel : lingettes, gants, instructions.

Les attestations de l’entreprise pour déplacement professionnel ont été établies pour les personnes concernées.

En cas d’impossibilité le manager se chargera d’un dépôt « à la porte » ou un envoi par la Poste sera prévu.

**L’ACTIVITE**

* **SU**

Dans le PCA (plan de continuité de service) le SU est en Priorité 2

QS (qualité de service) 50%.

Concernant les partenaires, qui assurent habituellement 50% du flux, les plateformes de Tunisie sont fermées, au Maroc confinement ave dérogation pour se rendre au travail, à Madagascar, couvre-feu à partir de 17H. En conséquence les appels SU entre 20H et 6h ne sont pas accueillis.

Un appel à volontaire chez les Conseillers HD et Epac pour répondre au flux SU et à heures suppl. a été lancé.

* **HD**

Tout le monde répond au flux nominal (1er et second appel du client) pour dépanner un maximum de clients qui ont une attente très forte en cette période.

QS 20 %, qui remonte lentement, le volume d’appels SAV est le même qu’habituellement, contrairement à celui de la Relation Client commerciale qui est en baisse.

* **EPAC**

Les demandes sont traitées en priorisant les services soignants et les personnes âgées.

* **PRO (plateau 3901 de Metz)**

L’ensemble des conseillers sont en capacité de teletravailler. Comme pour le Grand Public, sont traités les appels RD1 et RD2.

Le site de Metz qui assure habituellement 5% du flux des pro multi lignes est le seul à répondre à ces clients. Le flux étant en très forte baisse, la QS est de 60%.

Les Clients Pro monolingue sont accueillis par l’AGPRO, vu qu’il n’y plus personne. Un soutien par Chat’ a été mis en place pour les aider, les demandes concernant principalement une assistance pour l’activation de transfert d’appels.

**L’ORGANISATION**

En plus des contacts que chacun a avec son manager, considérant l’importance de contacter tout le monde, il a été mis en place un blog pour maintenir le lien entre tous.

Une réunion avec les DS aura lieu chaque vendredi.

**DIVERS**

**Masques** : Un stock important de masques important à Chalon/Saône a été distribué aux techniciens et aux hôpitaux, un mail a été envoyé à tous les managers pour recenser tous les stocks disponibles.

CET (compte épargne temps) : en cas de doute pour le quota de congé pouvant alimenter le CET, il est conseillé aux salariés de prendre attache ace le CSRH.