



Séances DP du mois de Décembre 2017

Voici les questions posées par les délégués du personnel CFDT, et les réponses apportées par l'entreprise.

Q1 / Les nouveaux élus sont crédités du temps prévu par la loi pour effectuer leur mandat. Ce temps n'a pu être pris en compte, à l'avance, dans l'estimation des objectifs PVC. Comment l'entreprise corrigera-t-elle le tir pour les équipes concernées ?

Réponse : Nous vous rappelons que les entretiens de mandat doivent avoir lieu dans les 2 mois suivant les élections. En attendant que ceci soient réalisés, il a été décidé de prendre en compte un taux d'IRP moyen pour l'objectivation de décembre (20h) aux nouveaux DP, ceci afin de ne pas pénaliser les salariés et équipes concernées. Pour novembre, aucune prévision ne pouvait être faite les élections ayant eu lieu le 22/11 pour le deuxième tour.

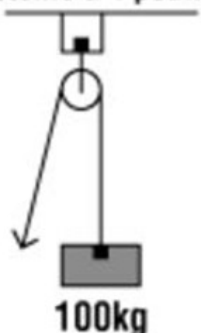
Q2 / Dans la Q2 de septembre, demandant si l'entreprise envisageait d'afficher aussi sur écrans les insatisfactions des clients internes, vous nous répondiez : « Non. » Attendu que « répondre par l'affirmative ou la négative à une question n'est pas suffisant dans le cadre de réunions qui se veulent être des lieux d'échanges. Le groupe ORANGE... s'engage à ce que les réponses soient claires motivées et argumentées... » (avenant au 1^{er} accord groupe sur le fonctionnement des Instances de Représentation du Personnel du 6 mai 2010, signé le 11 janvier 2017, Vade-mecum III 4.c), pouvez-vous motiver et argumenter cette décision, contraire à l'esprit 2020 et à l'effet miroir ?

Réponse : Il n'existe pas de recueil local d'insatisfaction pour les clients internes. Le baromètre social permet aux salariés de s'exprimer de façon anonyme.

Commentaire : Miroir, mon beau miroir, où es-tu passé ?



Système à 1 poulie



L'art de remonter

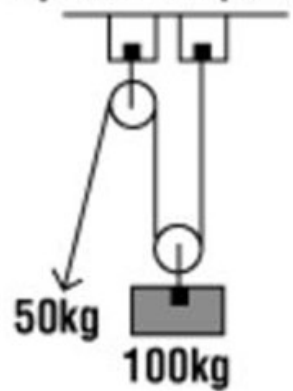
Q3 / Les conseillers « élargissent et rebondissent » comme l'entreprise le souhaite, mais se trouvent bloqués sur bon nombre de ventes de mobiles compte tenu des restrictions sur l'ancienneté requise du client, le nombre de mobile et autres contraintes... qui renvoient le client en boutique. N'y a-t-il aucun moyen de rendre ces ventes possible au téléphone ou de valoriser le travail de découverte et de vente effectué lorsqu'il trouve ensuite conclusion en boutique ?

Réponse : Ces mesures sont prises pour limiter les fraudes. Elles concernent les ventes multiples sans garanties car le client n'est pas connu de nos services de gestion en termes de qualité payeur. Les boutiques peuvent demander des justificatifs et contrôler les paiements. En ce qui concerne la valorisation de ces ventes, nous remontons le sujet au marketing pour étude de faisabilité.

Q4 / Les raccordements à la fibre d'immeubles ou de pavillons s'est nettement accélérée. Les conseillers sont tout disposés à vendre et les clients bombardés d'appels et de prospectus appellent... Malheureusement beaucoup d'adresses « vert vert vert » en REFLET sont victimes de « blocages » mystérieux qui engendrent déceptions et frustrations pour les clients comme pour les conseillers. Les délais souvent flous et le manque d'explications viennent altérer la confiance et l'enthousiasme pour la marque Orange. Quand pensez-vous pouvoir fournir explications et solutions ?

Réponse : Les blocages de commande ou de livraison après commande sont hélas présents compte tenu du nombre de clients éligibles à la Fibre. Il existe des solutions pour vérifier l'éligibilité d'un site (prise en charge à froid) et certains dossiers peuvent également être suivis par la BACA ou remontés à la réunion maille du mardi à laquelle participent des acteurs de l'ensemble du process de livraison.

Systeme à 2 poulies



L'art de remonter (2)

Q5 / De plus en plus de réclamations ne peuvent désormais se faire qu'en « Récla N2 » (résiliations, plafonds, rappels...). Ces réclamations plombent donc, automatiquement, le pourcentage N1/N2 souhaité par l'entreprise... avec en ricochet une possible non-atteinte des objectifs SAM et une PVC à la baisse. Le conseiller n'y est pour rien, mais c'est lui qui est pénalisé. Quelle solution envisagez-vous pour faire cesser cette situation ? (Nécessaire si, dans l'intérêt du client, vous voulez prévenir d'autres ricochets tels que coupures en communication, transferts sauvages, « Il faut écrire » ou « Je ne peux vous rembourser que 100 euros pas plus »... notamment tant que mon CRM continuera à ne pas remonter tous les contacts...)

Réponse : Nous devons séparer la recherche de la solution qui génère de la satisfaction du client à la recherche du résultat de la PVC. Si le dossier client doit être orienté vers le N2 car le N1 n'a pas les solutions pour répondre à la demande client il faut l'orienter vers le N2. La marge financière attribuée aux conseillers du N1 permet de résoudre la grande majorité des cas. Les résultats actuels obtenus sur le taux de réclamations traitées au N1 permettent d'envisager le retrait de cet indicateur de la PVC.

Commentaire : *La dernière phrase est à retenir... comme une excellente solution.*

Q6 / La nouvelle version de mon CRM, déployée il y a plusieurs semaines, continue à faire des dégâts malgré les « patchs », en toujours plus de clics, suggérés par les soutiens. La saisie de commentaires, le traçage des NA... continue à être problématique et à conduire les conseillers au bord de la crise de nerfs. A quelle date aurez-vous solutionné les problèmes ou fait un retour arrière en attendant une version correcte ?

Réponse : La version Mon CRM G1R9 Lot 2 déployée le 11 octobre 2017 a révélé des dysfonctionnements qui n'ont pas été mis en évidence lors des tests de pré-production. Les patch et version corrective déployés depuis ont permis de réduire une grande partie des anomalies, mais subsiste encore des cas de blocages de traçage manuel calculé à 2.5% pour l'ensemble des traçages réalisés. L'impact opérationnel est que la permissivité dans les traçages que permettait l'ancienne version est révoquée et l'application stricte des consignes de traçage (NA,...) telle qu'enseignée bien avant cette version est désormais rendue nécessaire pour un fonctionnement correct de tous les SI interfacés. Les équipes nationales sont conscientes des désagréments apportés sur le terrain, les investigations se poursuivent afin de solutionner au plus tôt ce dysfonctionnement de traçage manuel restant. Mais les contraintes de la période de gel du SI ne permettent pas d'avoir une nouvelle version corrective avant la mi-janvier 2018, un retour arrière étant exclu suite au commissionnement de RForce. A cela s'ajoute d'autres problèmes SI liés au réseau qui n'ont pas de rapport avec cette version.



Q7 / Désormais à 20h, le bandeau de mon CRM vire au noir... Pouvez-vous nous expliquer quelle est cette innovation dont nous ne connaissons pas les tenants et aboutissants ?

Réponse : Merci de nous indiquer si ce point a été signalé au 303000 et s'il est toujours d'actualité.

Q8 / Les conseillers continuent de constater des anomalies dans la distribution des appels. Certains attendent alors que d'autres reçoivent appel sur appel, à une certaine position on passe sa journée à traiter des réclamations ou expliquer des factures tandis que les open ou fibre défilent à la position en face... ! Vous nous assurez qu'il s'agit d'anomalies statistiques qui se lissent. Ce n'est pas le ressenti. Ce qui pose vraiment questions... Par exemple : pourquoi, si nous sommes en file unique et parmi les derniers à y passer, y a-t-il toujours plusieurs choix de files dans le bandeau ?

Réponse : Les appels sont orientés vers la file unique qui globalise l'ensemble des motifs d'appels. Une analyse est demandée à l'équipe 3P.

Commentaire : *D'où il ressort (mail à l'appui) que, sauf pour les formations en cours, la file unique de mon CRM sera désormais unique !*

Q9 / Skype se conduit ces derniers temps de façon étrange. Parfois l'application déclare absent quelqu'un qui est en ligne et n'a rien fait pour se sortir du « réseau », parfois il n'imprime les bulles des messages envoyés que côté receveur... Et l'émetteur s'acharne à retaper ses phrases croyant qu'elles ne sont pas parties pendant que son interlocuteur les reçoit en double ou triple ! Le téléphone et le mail sont préférés au 081030300 pour gagner du temps mais y a-t-il, là aussi, une nouvelle version calamiteuse ?

Réponse : Nous n'avons pas eu d'information concernant une nouvelle version skype. Tout dysfonctionnement informatique doit être signalé au 303000.

Q10 / Quelles dispositions sont prévues pour le repas de Noël, sachant que le service est toujours plus lent et long à cette occasion ?

Réponse : Il n'y a pas de dispositions spécifiques pour le repas de Noël, malgré tout une bienveillance sera observée comme chaque année.

Q11 / Avec le froid qui s'installe, les positions travail se trouvant près de certaines fenêtres mal isolées s'avèrent frigorifiantes. A défaut de remplacer les fenêtres, quels palliatifs comptez-vous mettre en place ?

Réponse : Merci de nous indiquer quelles sont les positions concernées pour rechercher la meilleure solution pour les conseillers les utilisant (aménagement des positions, déménagement des conseillers...).

Commentaire : *Mesdames, messieurs, merci de signaler rapidement, à vos managers et délégués du personnel, frissons et zones polaires..*



Q12 / En cas d'enneigement et d'impossibilité/difficulté à circuler et rejoindre son lieu de travail, notamment pour ceux qui habitent en campagne, quelles sont les préconisations ?

Réponse : Il n'y a pas de dispositions spécifiques. Pour les salariés déjà équipés de PC portable (nomades/télétravailleurs), ils peuvent solliciter 1 jour de télétravail exceptionnel. De plus, il convient à chacun de se rapprocher de son manager comme stipulé dans le règlement intérieur afin de trouver la meilleure solution. Extrait : En cas d'impossibilité (distance excessive, intempéries), le personnel doit impérativement se mettre en rapport avec sa hiérarchie pour l'en informer.

Q13 / Pour faciliter la connexion aux personnes de passage équipée de PC portables, des réémetteurs wifi ont été installés sur les plateaux et même dans les couloirs ! Ceci sans information ou consultation du CHST ou autre, et sans mesures connues, au motif que le SCO n'est pas à l'origine de la demande. Peut-être l'entreprise était-elle au moins au courant...(?) mais en tous cas, pas son personnel. Pourquoi cette opacité ?

Réponse : L'intervention a été annoncée lors d'un pushmail aux occupants de Maillot le 3 novembre 2017 par le Directeur de Site.

Commentaire : *En deux lignes, noyées dans la masse, il était difficile de deviner qu'il n'y aurait pas une borne par-ci, une borne par-là, activable selon les besoins, mais des plafonniers dans tous les coins qui émettent du matin au soir.*

Q14 / Sachant que nous baignons déjà dans les ondes, et que des collègues en étaient déjà victimes, pourquoi aucun recensement des personnes électro-magnético sensibles n'a-t-il été mené ? Pourquoi n'y a-t-il eu aucune information notamment à destination des personnes que le sujet inquiète et que ce silence et la mise devant le fait accompli stressent encore plus ?



Réponse : Orange a choisi de prendre pour les références les valeurs pour le grand public, qui sont bien en de ça des valeurs retenues pour les travailleurs dans le décret du 3 août 2016. La puissance d'émission des bornes est déterminée à l'issue d'une étude d'ingénierie complète. L'objectif est d'optimiser la couverture tout en respectant la limite de puissance des bornes, réglementée par l'ARCEP, car l'augmentation du nombre de bornes entraîne une réduction de la puissance d'émission, et rend la couverture plus homogène. Les spécifications des bornes wifi e buro s'inscrivent dans les mesures et moyens de prévention citées à l'article R,4453-13 :

Q15 / Un étude d'impact à court et moyen terme est-elle prévue. Si non pourquoi ?

Réponse : Les mesures déjà effectuées démontrent qu'Orange est bien en dessous valeurs limites pour le public (voir réponses Fév 2017)

Commentaire : *Pourquoi n'y a-t-il aucune visibilité sur les mesures ? Et comment une réponse de février peut-elle s'appliquer à une situation qui n'existe que depuis novembre ?*

Q16 / Ce wifi plein tubes sur une petite surface, déjà couverte par au moins une box et avec des antennes relais sur le toit, est-il indispensable et pertinent 24 heures sur 24 et 365 jours par an ? Si non, comment l'éteindre quand il n'est pas nécessaire ?

Réponse : Cf supra

Q17 / Concernant le jour de « carence », nos législateurs et décideurs pratiquent le « Un pas en avant, un pas en arrière » à cadence élevée. Pouvez-vous nous dire quelles dispositions particulières (ou pas) Orange entend appliquer ?

Réponse : Nous sommes en attente de la décision interne à Orange sur cette journée de carence pour les fonctionnaires. Orange prend en charge les jours de carence pour les salarié.e.s contractuel.le.s

Q18 / Ceux qui envisagent des évolutions de carrière ont parfois l'idée de se préparer et de se former pour postuler de façon plus pertinente et être ensuite plus rapidement opérationnels. Malheureusement, s'il est désormais possible de postuler à tous postes proposés, il semble qu'il faille être déjà cadre pour avoir accès aux formations « cadres ». Pourquoi ne peut-on se préparer à cette fonction qu'à posteriori et pas en anticipation ?

Réponse : Pour se former au métier de manager/cadre, il faut déjà avoir été retenu sur ce niveau dans le cadre d'une promotion sur les niveaux D bis et au-delà. Le recrutement se fait sur la base de compétences existantes. Ces compétences ont pu être acquise à l'occasion d'engagements ou missions particulières, par ex au sein de l'équipe.

Q19 / Lorsque certaines promotions sont proposées (parfois au fin fond de l'intranet), certains managers informés en parlent à toute leur équipe, d'autres à quelques rares heureux, d'autres pas du tout... Du coup, selon les équipes, s'installe un sentiment d'injustice diffus. Comment comptez-vous faire progresser la carrière des salariés de façon plus harmonieuse et saine ?

Réponse : Les informations concernant les promotions sont disponibles sur le site du SCO. Elles sont également annoncées sur la TV des Centres et dans le Memo RH à disposition des managers pour leurs équipes

Commentaire : *Malheureusement, c'est encore une fois l'exposé de la situation, ça ne répond pas à la question... Sauf en creux : Il n'y aura pas d'amélioration pour le personnel !*

Q20 / Suite à divers retours de postulants évoquant un fort sentiment de déphasage lors des entretiens de promotions, pouvez-vous nous dire comment sont constitué les jurys ?

Réponse : Les jurys de promotion sont constitués d'un cadre RH (intra SCO ou pas) et d'un manager opérationnel (intra SCO ou pas) familier avec le métier proposé en promotion ou avoisinant. Afin d'être le plus objectif possible, nous essayons, dans la mesure du possible de composer des jurys ne connaissant pas le candidat reçu.

Q21 / Est-il normal que les représentants de l'entreprise composant le jury ne connaissent pas le métier pour lequel ils sont appelés à trancher ?

Réponse : le jury de promotion est constitué pour valider le niveau de classification du candidat. Il valide donc des prérequis identifiés sur chaque niveau en promotion. Nous nous employons à trouver un manager connaissant le métier ou le domaine concerné, ou à un manager dont le domaine métier se rapproche le plus de celui proposé. Le candidat est lui-même en mesure d'expliquer son métier au jury.

Commentaire : *Mais expliquer, fut-ce courtoisement, à un membre du jury qu'il se trompe et le lui démontrer... cela offusque parfois beaucoup l'intéressé, qui se croit trop souvent obligé de ne pas avoir tort ! Du coup pour la promotion, ça devient coton !*

FAVORISER LA PROMOTION INTERNE



Q22 / Stéphane Richard, le 11 novembre, devant le Grand jury LCI, a clairement annoncé la réduction du personnel en centre d'appel... Face aux inquiétudes générées, quelles informations diffuserez-vous ?

Réponse : La presse a repris les propos de Stéphane Richard en les interprétant de façon erronée. Il a indiqué que les effectifs des centres d'appels Orange évoluent conformément au volume des appels qui nous sont adressés. Et il est vrai que ce volume diminue fortement. En 2017, la baisse des appels s'est accélérée puisqu'elle est sur une tendance à -18%, contre -3% en 2016. Il ne parle pas de plan de suppression d'emplois, ni de restructuration, mais bien d'adéquation entre les besoins en traitement d'appels et les ressources en place, avec des effectifs qui baissent, du fait aussi de la démographie, au même rythme que les flux.

Q23 / Copié collé de novembre 2016 : « Q4 Il y a eu un séminaire « cadres » pour permettre aux managers d'échanger, de se mobiliser, de réfléchir dans un contexte plus agréable qu'un petit bureau ou un bruyant plateau téléphonique. Un tel séminaire est-il prévu pour les non-cadres ? Si non, 1). Est-ce parce que vous estimez que le personnel de premier niveau est déjà au maximum du dynamisme, de l'implication et tout et tout... et donc, n'en a pas besoin ? Ou, 2) Parce qu'il n'y a eu qu'un budget provisionné, pour les seuls cadres ? Si 1) Un tel personnel ne mérite-t-il pas une prime ou une augmentation conséquente ? Si 2) Pourquoi cette discrimination qui ne peut que creuser un fossé au sein du personnel ? »...

Cette année, encore une fois, les cadres ont été réunis en séminaire, et eux seuls ! Pourquoi sont-ils ainsi punis et privés de la compagnie, de la synergie et du dynamisme de leurs équipes ?

Réponse : Le Séminaire managers, interne au SCO, a lieu tous les ans comme mentionné dans la réponse de novembre 2016. Il permet aux managers de travailler en accord avec la stratégie de l'unité pour articuler le projet d'équipe autour des priorités du SCO. Les kick off permettent d'échanger avec les salariés sur la stratégie.

Commentaire : Kick = Donner un coup de pied. Off= en dehors de, vers l'extérieur... Botter en touche ?!!!!

Q24 / Sous le titre « Les marchés financiers saluent nos résultats T3 », le 7 novembre, Orange actualités tenait à nous faire savoir que le cours de bourse montait, que les analystes de Bank of America ou Merrill Lynch nous tressaient des lauriers. Selon Raymond James cité : « Orange ressort comme l'un des groupes les plus résilients avec des résultats commerciaux records et financiers inchangés alors que la décote secteur est maximum. » Cela vient conforter diverses annonces sur ce thème tout au long de l'année, et dans la bouche même de notre PDG. Est-ce que le père Noël Orange a prévu quelque chose pour son personnel en remerciement ? Si non, pourquoi ?

Réponse : Concernant les résultats financiers, il est prévu dans le cas de l'atteinte des ambitions Orange une distribution d'actions gratuites à l'ensemble des salariés. Mail du 26/10/2017 de Stéphane Richard : Orange vision 2020 plan d'attribution gratuite d'actions

Commentaire : Qui protège ORANGE d'OPA ou autres mains mises boursières par multiplication artificielle des petits porteurs mais qui n'aide pas le personnel au moment de payer les factures.

*La communication
n'est rien sans suivi.
Et vice versa.*

