



# Le Maillot Cfdt

SCO IdF



## Séances DP du mois de Mars 2018

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



Q1 / Suite à l'exercice d'évacuation de fin d'année, des travaux ont été demandés pour supprimer les dangereux trous et bosses du trottoir devant le bâtiment. Suite à cela, l'enrobage a été enlevé et le sol aplani sur deux zones, sur plusieurs mètres. Mais depuis... faute de nouvel enrobé, il y a quatre endroits qui présentent un décrochage net de plusieurs centimètres sur toute la largeur du trottoir. Et quand tout est enneigé... Peut-on espérer (pas les plumes) mais au moins le goudron ?

**Réponse :** Les travaux de modification du trottoir ont bien été demandés à la Mairie de Paris par Orange et les travaux pour supprimer les risques de chute sont en cours. A ce jour nous n'avons pas d'information en retour de la Mairie de Paris sur la date de la pose prochaine de l'enrobé goudron.

Q2 / Suite aux dernières visites du CHSCT, il avait été prévu, compte-tenu des rotations de personnel, des mise-à-jour trimestrielles ou semestrielles, des affichages de noms de secouristes, guide-files et serre-files. Les derniers affichages visibles remontent à juillet 2017... et ne sont plus à jour. Le nécessaire peut-il être fait rapidement ?

**Réponse :** En ce qui concerne l'affichage des secouristes, la liste de Maillot est à jour. Les listes des guide-files et serre-files sont mises à jour par les DSSO (Patrick Vidalie pour Maillot a prévu une mise à jour pour le mois prochain).

Q3 / Une nouvelle organisation était annoncée pour ce qui concernait plus précisément les secouristes. Une « sensibilisation » devait être faite pour se former ou garder à jour sa formation. Plusieurs mois plus tard, qu'en est-il ?

**Réponse :** Il faut prendre en compte deux choses. Nous allons mettre en place une sensibilisation aux gestes qui sauvent mais nous sommes en attente d'une prestation qui doit nous être proposée par le Service de Santé au Travail. Nous espérons pouvoir faire une programmation sur le T2 2018, voire T3. Pour la formation de Sauveteur Secouriste au Travail, si des salariés sont intéressés par cette formation, tant pour l'initial que pour le recyclage, ils doivent se faire connaître auprès du préventeur (trice).



**Commentaire :** Super... Mais si l'entreprise ne diffuse ni les infos, ni la procédure, comment espère-t-elle que cela soit su et que les volontaires se manifestent ?

### ENCADRER AUTREMENT ...

C'EST ÇA VOTRE REPORTING ?



Q4 / Face à nombre de questions complexes, procédures schizoéphrènes, problèmes, cailloux et autres difficultés qui viennent compliquer et rendre souvent stressantes nos heures de travail, vous nous invitez souvent, plutôt que d'en faire part en réunion DP, ou en réunion d'expression (signées mais auxquelles le personnel n'a toujours pas droit !), à les évoquer en « briefs remontants ». Pouvez-vous nous rappeler ce que vous appelez un brief remontant ? Quels sont ses fréquences, durées, cadre, formalisation et restitution ?

**Réponse :** Le brief remontant est un échange entre acteurs du parcours achat ( N1, reco, récla, N2, N3) pour échanger ensemble sur des cas clients et trouver ensemble des solutions ou informer les RLP des dysfonctionnements constatés. Ils se déroulent mensuellement sur maillot. Les comptes rendus sont disponibles sur le sharepoint. Les actions d'amélioration sont portées par les briefs soutiens.

**Commentaire :** And where is the point de partage ?

Q5 / Depuis des mois et même des années maintenant, nous vous alertons sur les difficultés liées au traitement des dossiers clients lorsque ceux-ci nous appellent pour un dossier en province ou outre-mer et qu'il nous faut rappeler un service sur zone pour avoir les informations nécessaires. Avez-vous avancé en ce domaine ou est-ce que l'entreprise renonce... à ses objectifs d'enchantement, de miroir et d'efficacité ? Si oui, est-ce que son personnel a le droit de faire pareil sans être pénalisé ?

**Réponse :** L'outil Régionnoo n'est plus renseigné des données des services techniques avec la mise en œuvre des recommandations "compliance" pour disposer des mêmes informations que nos concurrents.

**Commentaire :** *Ceux qui ont des cheveux blancs se rappelleront qu'au lancement de REFLET, il a fallu tout arrêter et attendre que nos concurrents puissent disposer du même outil avant de pouvoir le réutiliser. 20 ans après... Pas plus malins, et même moins. Ça s'appelle le progrès et la concurrence ! Et à qui de se débrouiller ?*



### ENCADRER AUTREMENT ...



Q6 / Suite au bug persistant qui empêche le traçage des acquisitions RTC, quelles mesures comptez-vous prendre pour rattrapage et non pénalisation des conseillers en ce qui concerne la PVC ?

**Réponse :** Les cas de traçages KO doivent être signalés à votre responsable d'équipe qui demande le rattrapage en PVC.

**Commentaire :** *On signale, on suit, on surveille et pendant ce temps là... La QS patiente, les ventes ne se font pas et ça ENERVE ! Article 1 : Le bug a toujours raison ! Article 2 : Au cas où le bug aurait tort... Dommage.*

Q7 / Dans l'accord intergénérationnel du 23 décembre 2015, chapitre 3... Il est prévu une transmission des savoirs et savoir-faire concrète et effective. Vous nous disiez, il y a un an, que le process « transmission des savoirs est en cours de déploiement ». Où en est ce déploiement ? S'il est aujourd'hui effectif, pouvez-vous nous dire combien de personnes ont été concernées par sa mise en application, nous donner le détail des différentes actions mises en place et leur bilan ? S'il n'est pas effectif, pourquoi tant de retard ? Si vous ne souhaitez pas communiquer sur ce sujet, pour quelles raisons ?

**Réponse :** La transmission des savoirs peut être abordée lors de l'entretien d'expérience mais peut également être identifiée et réalisée en amont, à tout moment de la carrière du salarié. Cette démarche est effective au SCO et repose sur le volontariat. Au SCO la transmission des savoirs est majoritairement réalisée dans les services à compétences rares. Conformément à l'accord une commission locale de suivi se réunit 1 fois par an au niveau de l'établissement principal. C'est dans ce cadre que sont restitués des éléments qualitatifs et quantitatifs.

**Commentaire :** *Il n'est pas prévu dans les accords une limitation aux « services à compétences rares » (dont nous aimerions bien avoir la liste dûment répertoriée 😊), ni une interdiction de diffusion des informations. Comment découvrir les richesses et compétences du personnel et assurer sauvegarde et transmission avec de telles pratiques ?*



Q8 / Pouvez-vous faire diffuser et connaître par tous, le nom du correspondant sur l'égalité professionnelle sur notre périmètre ?

**Réponse :** Le référent égalité professionnelle est Isabelle Khamar au sein du SCO IDF ; au niveau de la DO le correspondant est Hervé Jeanney.



Q9 / Tous les managers ayant été formés et devant évoquer réellement la charge de travail lors des entretiens individuels, avez-vous prévu une remontée des éléments et ressentis recueillis vers les organisations représentatives du personnel ? Si non, pourquoi ce secret alors que l'information est prévue dans les accords ? Si oui, de quelle manière et dans quel délai ?

**Réponse :** Comme indiqué au chapitre 7 de l'accord, il est bien un bilan quantitatif et qualitatif suite aux entretiens individuels. Ce bilan sera présenté lors d'une commission de suivi une fois par an au niveau groupe. Il n'est pas prévu de déclinaison au niveau des établissements secondaires .

**Commentaire :** *Une entreprise digitale et humaine... Cachotière et ridicule, qui s'éloigne du terrain et s'exonère de ses engagements en alignant des chiffres dans des colonnes nationales où tout se délaie, se mélange, perd son sens ! Le personnel du site, il intéresse qui ? Il a le droit de savoir quoi ?*

Q10 / Dans l'accord sur l'égalité professionnelle, il est prévu un affichage de la charte des 15 engagements pour les équilibres vie privée/vie professionnelle. Quand et sous quelle forme comptez-vous procéder à cet affichage ?

**Réponse :** La charte sera prochainement mise en ligne sur l'intranet du SCO. Lien Anoo : 15 engagements pour l'équilibre des temps de vie.

<https://portailrh.sso.infra.ftgroup/documents/42913/0/15-engagements.pdf/3d1e8535-848c-4a05-b182-b8fdffc7d653>

Q11 / Les objectifs SAM sont en hausse alors qu'ils sont de plus en plus difficiles à tenir. Cela place de plus en plus les conseillers en situation de contrainte entre ressources et objectifs alors même que, selon les accords, devrait se mettre en place une charge de travail adaptée et que le personnel devrait être consulté pour l'élaboration de celle-ci. Avez-vous conscience des tensions qui se créent ? Quand le personnel sera-t-il enfin associé aux décisions ?

**Réponse :** L'ambition de l'entreprise est d'améliorer la satisfaction et de développer l'autonomie du client. Cette ambition est déclinée au travers des SAM avec un résultat attendu à moyen terme. Pour tenir les SAM, nous avons conscience que les évolutions de posture nécessitent des efforts sans que la charge de travail augmente.

**Commentaire :** *Mais n'en discutons surtout pas avec les principaux intéressés !*



Q12 / Orange se revendique comme une entreprise digitale (et humaine). Pouvez-vous nous dire où en sont les bilans personnalisés (prévus dans les textes) et l'outil de diagnostic numérique permettant d'apprécier la maturité digitale des salariés, annoncé en cours d'élaboration chez Orange Avenir depuis 2017 ? En fin d'année, vous disiez ne pas avoir d'information supplémentaire, avez-vous pu en avoir depuis ? Si non, (à moins que l'entreprise ait décidé d'être digitale « au petit bonheur ») pouvez-vous en redemander ?

**Réponse :** Nous n'avons pas de nouvelle information sur le sujet.

**Commentaire :** *C'est pas brillant... l'enchantement !*

Q13 / Pour un meilleur achalandage et une éventuelle mise en place de Orange-cash, une réponse globale IDF devait être apportée et les négociations avec Selecta/distributeurs automatiques étaient prévues ou en cours. Où en est-on aujourd'hui ? Si les décisions ne sont pas encore prises, à quel délai le seront-elles ?

**Réponse :** Les négociations sont toujours en cours par le pilote DO IdF avec les prestataires de distributions de boissons chaudes dans les sites Orange.

# LA CFDT, SYNDICALISME D'ENGAGEMENT



**CFDT,**  
le syndicat  
qui change  
mon  
quotidien.

**Vous aussi vous voulez que les choses changent ?**

**Rejoignez les équipes CFDT ! Adhérez !!!**



Je souhaite avoir des informations sur la CFDT. Je souhaite adhérer à la CFDT

NOM, PRENOM : .....

Adresse : .....

Téléphone : .....

Mail : .....

Entreprise / Etablissement : .....

**CFDT Télécoms Prestataires Ile de France**  
7-9 rue Euryale Dehaynin  
75019 Paris  
Tél : 01 42 03 89 45

**Cfdt:**



**CDFT, le syndicat qui change mon quotidien.**

