



# Le Maillot Cfdt

**SCO IdF**



## Séances DP du mois d'avril 2018

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

Q1 / Compte-tenu d'évènements récents particulièrement sensibles et d'accusations graves, pouvez-vous nous faire le bilan des actions en cours et à venir pour prévenir les risques psychosociologiques affectant ou pouvant affecter le personnel du plateau Maillot, cadres comme conseillers ?

**Réponse :** Suite à cette situation sensible un dispositif est en place répondant aux engagements de l'entreprise.



Q2 / Pour un salarié qui ne bénéficierait pas de 9 jours fériés, du fait de coïncidences répétées avec fériés/jours de repos de son régime de travail, vous nous avez confirmé que DECOMPTE ne saurait pas détecter le dépassement de la durée annuelle de référence du régime de travail, (pour peu qu'il y ait dans l'année des CM, ASA...) et que ce serait au manager de valider ce dépassement pour qu'il puisse être mis en paiement. Est-ce que le manager aura un moyen de voir qu'il y a un dépassement et fera-t-il le nécessaire en avisant l'intéressé ? Ou le salarié devra-t-il l'alerter sur ce point via une procédure particulière pour obtenir sa juste rémunération ?

**Réponse :** Le salarié valide lui-même son temps de travail de façon hebdomadaire, le manager vérifie qu'il n'y a pas d'anomalies et valide à son tour. Il valide également le décompte annuel sans que le salarié n'ait à faire d'alerte particulière par rapport aux jours fériés coïncidant avec des jours de repos. Rappel réponse mois précédent : Si à la fin de l'année, la durée annuelle travaillée dépasse la durée annuelle de référence du régime de travail du salarié, il y aura paiement de ces heures générées par le dépassement s'il est justifié. En effet, pour certains salariés, l'organisation du temps de travail prévoit des jours de repos en semaine et selon le cas plusieurs jours fériés peuvent correspondre à ces jours de repos. Sans autre absence que les CA/JTL, (pas de COM, ASA, DIV, ...), le décompte annuel de ces salariés pourra présenter un dépassement par rapport à la DAR.

**Commentaire :** Bref, les années où les fériés tombent mal pour vous, ne soyez pas malades, n'ayez pas d'ASA !

Q3 / La rémunération dans le cas de figure évoqué ci-dessus sera-t-elle systématiquement en euros et susceptible d'être imposée ou peut-elle être en jour(s) de repos compensateur(s) ?

**Réponse :** Les heures supplémentaires validées lors de la validation de la durée annuelle sont systématiquement payées.

Q4 / La période de la chasse aux absences irrégulières est ouverte et ça « dégaîne »... à tort et à travers ! La plupart des irrégularités sont tout à fait régulières par exemple : jour de repos prévu dans le régime de travail, heure de la pause repas, durée journalière farfelue... Quand l'erreur est expliquée par le salarié validée par le manager et remontée au service inquisiteur... Elle redescend. Il faut que conseiller et manager bataillent avec le CSRH avec demande écrite et délai pour fournir la preuve... La perte de temps et d'énergie est considérable. Quand la source des relances se trompe ne serait-il pas souhaitable qu'elle fasse le nécessaire pour corriger ses erreurs plutôt que de s'en décharger sur vendeurs et managers ?

**Réponse :** Merci de faire remonter les cas aux managers ou RH de proximité.

**Commentaire :** ;-) Vu la tournure de la question, il nous semblait évident que la descente, la remontée, la re-descente et la re-remontée... avaient été faites ! Sans résoudre le problème, malheureusement.

Q5 / Pour faire suite à la question précédente, quand la demande écrite n'a pas de réponse...comment expliquez-vous, que d'une année à l'autre, le CSRH puisse « perdre » le régime de travail d'un salarié qui n'a fait aucune modification ? (Comment calculer rémunération et droits à la retraite dans ces conditions ?

**Réponse :** Les régimes de travail ne sont pas perdus par le CSRH. Par contre, ils ne sont conservés que sur quelques années. Le régime de travail signé est à conserver par le salarié lui-même.

**Commentaire :** Pas perdus mais pas conservés !??? Du coup les rappels à l'ordre sur les horaires... se basent sur quoi ? On rêve ou on pleure ?



Q6 / Lorsque de nouveaux régimes de travail ont été discutés, acceptés, signés, mis en place en novembre, pourquoi en avril OPOCI n'est-il toujours pas en phase ? C'est énervant au possible ! Que se passe-t-il côté 3P/CSRH ?

**Réponse :** Les personnes concernées s'adressent au manager pour un rendez vous commun 3P, manager, RH de proximité et le salarié concerné.



Q7 / Par un mail du 9 avril, l'entreprise informe le personnel qu'elle va procéder à « l'écarterage des congés 2017 ». Ne craignez-vous pas de générer de fortes inquiétudes chez les gallinacés, et beaucoup d'indifférence chez les distraits et les pressés qui n'iront pas plus loin que le titre du mail et... l'écarteront probablement ?

**Réponse :** Il nous semble important de faire des rappels sur ce sujet. Le mail a pour objectif de s'adresser directement à l'ensemble des salariés afin qu'ils puissent avoir l'information en amont et puissent s'organiser afin justement de ne pas perdre leurs jours de congés.

**Commentaire :** Le rappel avec un titre moins technique et plus « parlant » serait sans doute plus pertinent pour atteindre l'objectif.

Q8 / Nous vous avons signalé que les conseillers du N1, se retrouvaient de temps à autre, surtout le soir, avec un « BANDEAU noir » et dans l'impossibilité de gérer leur prise d'appels/transferts. Vous nous aviez renvoyés vers le 0810303000. Nous avons le regret de vous informer que le 0810... ne sait pas, non plus, comment expliquer ou solutionner ces incidents ? Que fait-on ?

**Réponse :** question métier qui sera remontée à l'équipe SI poste de travail.

Q10 / Dans la série des évènements qui ne sont pas possibles, mais qui SONT... particulièrement crispants, voire stressants, nous tenons à vous signaler des conversations extrêmement délicates avec des clients à peine résiliés (sans que cela soit souhaité) et dont le numéro a déjà été réattribué dans la semaine ! (par exemple : le 0169... Mme T. Corine dont la demande fibre est tombée KO car le N° support n'était plus dispo car réattribué entre temps, ou le 0148... Mme E. Adoracion, réattribué à Mme P. alors que la cliente souhaitait la portabilité vers son offre fibre !). Comment les n° tombent-ils directement dans la boîte des n° disponibles ? Quelles procédures et gestes commerciaux déployés pour des clients qui perdent un n° détenu depuis longtemps et qui, certes, ne leur « appartient pas » mais qui les oblige à communiquer à tout leur entourage le changement... « à cause d'Orange ! » ?

**Réponse :** La protection des données personnelles ne nous autorise pas à donner des informations clients. Les autres points seront vu en questions métier puisqu'il s'agit de procédure.

**Commentaire :** La politique change : Avant, il fallait tous les détails... (En conséquence question anonymisée...). Mais pas de réponse pour le moment !

Q11 / Le bâtiment, côté rue de Chartres, a baigné dans des odeurs tenaces de pétrole pendant plusieurs semaines. Le personnel a-t-il le droit à une explication ? Pourquoi n'a-t-elle pas été diffusée avant ?

**Réponse :** Une information par diffusion via push mail a été faite auprès des occupants du site le 9/3/18 voir ci-dessous ;

Envoyé : vendredi 9 mars 2018 12:05

À : occupants\_maillot\_adresse@list.orange.com

Objet : [occupants\_maillot\_adresse] Maillot => Travaux Groupe Electrogène (coupures)

Bonjour,

Veillez noter des travaux sur notre groupe électrogène de secours actuellement en cours.

Les perturbation prévues :

\_Coupure d'énergie pendant 5 minutes (Vers 12H30)

\_Forte d'odeur de fuel

Merci de votre compréhension

Cordialement

L'unité Intervention IdF Portes de Paris et l'Unité Intervention Affaires étant maître d'ouvrage, concernant la gestion du groupe électrogène de secours, situé dans le site Orange Maillot, celles-ci ont détecté une panne le samedi 27 janvier 2018.

Ces unités ont décidées devant l'urgence, de placer un groupe de secours mobile, qui a été positionné le long du trottoir du site Orange Maillot, jusqu'au vendredi 9 mars 19 après-midi. Les odeurs de fuel sont dues au branchements et débranchements des alimentations en fuel pendant les manœuvres techniques.

Tous les collaborateurs Orange ayant questionnés le DSSO, aux sujets des odeurs de fuel, ont tous reçues une réponse personnelle explicative à ce sujet.

**Commentaire :** Grosso modo, on a sniffé pendant plusieurs semaines sans savoir... et on nous a prévenus le dernier jour, quand c'était pire et que plusieurs personnes se sont plaintes. Pas top !



Q12 / Nous avons connu plusieurs pannes de chauffage. Celui-ci ne revenant parfois que pour quelques heures avant de lâcher à nouveau. Espérons qu'avec le printemps ce ne soit plus un problème. Peut-on tout de même savoir de quoi il retourne et espérer que le nécessaire sera fait pour qu'au retour des frimas des solutions valides et pérennes aient été trouvées ?

**Réponse :** La gestion du chauffage est délégué par Orange Direction Immobilière Ile de France à la société Hervé Thermique pour le site de Maillot. Pour l'année 2018, 3 pannes ont eu lieu les ;\_ 15 janvier 18 : occupants informés à 9H24, panne réparée à 11H00 sans conséquence de température d'inconfort vis-à-vis des locaux SCO Maillot. 20 mars 18 : occupants informés à 11H34, panne réparée à 14H10 sans conséquence de température d'inconfort vis-à-vis des locaux SCO Maillot. 21 mars 18 : occupants informés à 12H25, panne réparée à 23H30 sans conséquence de température d'inconfort vis-à-vis des locaux SCO Maillot. Suite à ces dysfonctionnements la DIT IdF avec son prestataire Hervé Thermique, ont analysés le/les défauts et la DIT doit budgétiser les dépenses puis mettre en oeuvre une solution technique fiable pour les chaudières du site Maillot par son prestataire HT.



Q13 / Des rappels à l'ordre ont été faits de façon générale et pas toujours diplomatiques concernant les abus de pauses et logs, délogs à bon escient ou pas... Cela a eu pour effet de laisser à penser aux quelques concernés que tout le monde faisait comme eux et provoqué le mécontentement des conseillers sérieux qui ne comprennent pas les reproches émis en cette période où les dossiers sont de plus en plus complexes, les conversations de plus en plus coton, les temps de wrap-up loin d'être des parties de plaisir et le stress déjà trop présent... Ne serait-il pas plus efficace de régler la question avec les quelques « fautifs » récidivistes et connus, tranquillement, en tête à tête, plutôt que de générer une ambiance d'insurrection... peu propice à la bonne gestion des flux ?

**Réponse :** Le mail en question reprenait des informations qu'il était intéressant de partager. Pour ce qui est des conseillers en écart, leurs managers ne manqueront pas de faire les rappels ou autre action si nécessaire.

**Commentaire :** *Les réclamations ne concernaient pas que le mail ! Le souci, c'est de faire bien coïncider « rappels » avec « conseillers en écart »... et diplomatie vis-à-vis des équipes ! Des « écarts » en ce domaine ont bien échauffé les esprits et dégradé l'ambiance « commerciale ».*

Q14 / Comment tracer un placement d'option style « secret permanent » quand on a guidé le client pour qu'il le fasse lui-même dans son espace client ou sur Orange et moi ? Les seules possibilités sont « injection CRM » ou « injection SOFT » !

**Réponse :** il n'y a pas de traçage spécifique lorsque l'on accompagne le client à faire l'action lui-même. Cette problématique métier a été remontée au RLP afin qu'il se rapproche du national.

Q15 / Encore des plateformes défi et autres bonnes idées sur... PLAZZA !

D'un côté Stéphane Richard nous assure qu'il y aura toujours un autre outil que PLAZZA et que son usage n'est PAS une obligation. De l'autre, la promesse Orange de... Stéphane Richard (?!), au chapitre *garantir les compétences utiles pour demain*, orange est l'employeur digital de référence... *Engagement de l'entreprise :* « Orange simplifie la vie des salariés grâce au digital et en promeut un usage raisonné. » *Contribution attendue du salarié en retour :* « J'utilise plaza comme lieu privilégié d'échange et de communication. » ! Et comme outil de travail ?

Pour la énième fois, l'entreprise peut-elle être enfin claire sur l'usage de cette application : outil professionnel obligatoire, et au quel cas il faut qu'elle donne, sans délai, les moyens et le temps de l'utiliser (y compris pour ceux qui sur les plateaux sont tenus d'être face au client) ou réseau social optionnel et, dans ce cas, Orange doit respecter son engagement de toujours donner un autre accès aux informations que ce labyrinthe décourageant. Pouvez-vous inscrire ce défi pour nous sur la plateforme ?

**Réponse :** Même réponse que les mois précédents. Néanmoins, nous précisons qu'il est possible de s'adresser à la ligne managériale si un salarié souhaite participer à une action (type défi) sans utiliser Plaza.

Q16 / Est-il possible de connaître les taux de connexion et le profil des participants aux divers défis et concours exclusivement accessibles sur Plaza ?

**Réponse :** Le taux de connexion n'est pas comptabilisé.

**Commentaire :** *Comment est-ce possible ? Alors que le grand jeu est d'avoir plus de vues, plus de connexions, plus d'amis ! Cet indicateur aurait été jugé inutile ? Par quel hasard ?*

Q17 / « Orange favorise l'expression de chacun », « Orange donne les moyens de mettre en oeuvre, par un travail d'équipe, les idées d'amélioration et d'innovation. » Où en est Orange avec la mise en place des réunions d'expression ?

**Réponse :** Quatre groupes d'expression seront organisés d'ici le 15 juillet 2018.

**Commentaire :** *Parlez-en à vos managers pour ne pas qu'ils vous oublient, et allez-y ! Exprimez-vous ! Ce qui va, ce qui ne va pas... Y a qu'à... Faut qu'on : Passez à l'expression, sinon pas d'action !*

Q9 / Encore une fois nous avons subi des coupures en communication massives puisque impactant tout le plateau (lundi 5 mars par exemple), comment comptez-vous prendre cela en compte au regard des indicateurs de réitération ?

Réponse : La coupure a eu lieu une seule fois, à cause d'une coupure électrique qui n'a que très peu d'impact sur la réitération.

Q18 / Concernant les « briefs remontants », certains se plaignent d'y aller à chaque fois, d'autres de n'être jamais invités (et de ne pas savoir que ça existe). Pouvez-vous nous expliquer ces écarts ?

Réponse : Les salariés concernés remontent leur souhait d'y participer ou de passer leur tour pour ceux qui y sont allés à leur manager.

Q19 / « Orange reconnaît les performances individuelles et collectives qui contribuent à la satisfaction du client . » Et nous avons été collectivement remerciés d'avoir tous été « formidables » et d'avoir permis les excellents résultats financiers de l'entreprise... Les « décideurs Orange » côté participation, intéressement et NAO sont-ils au courant des engagements et des résultats ? Si oui, pourquoi la reconnaissance est-elle si peu visible sur les feuilles de paie ?

Réponse : Ceci ne relève pas de l'unité. Toutefois, le montant participation + intéressement est en hausse d'environ 150 euros par rapport à celui de l'année dernière.

Commentaire : La participation en baisse, l'intéressement... un poil plus haut. (Ça ne s'est pas beaucoup senti !) Et comme le nombre de salariés baisse, l'entreprise aura versé cette année 6 millions d'euros de participation en moins et 15 millions d'euros d'intéressement en moins... Pour des résultats bien meilleurs ! Nous sommes formidables et d'autres... fort minables !

EN FIXANT LONGUEMENT LE MONTANT DE SA RÉMUNÉRATION, ON FINIT PAR DISTINGUER UNE TRÈS LÉGÈRE AUGMENTATION.



Q20 / A ce jour, les fiches de poste conseillers clients font partie de celles qui, conformément à l'ARCQ (accord reconnaissance compétences et qualifications), ont été réécrites. Une phase de test, à blanc, était prévue jusque mars pour l'évaluation des niveaux de compétences avec son manager, avant une généralisation en avril ? Où en sommes-nous ? Pourquoi ne voit-on rien venir sur nos plateaux ?

Réponse : Nous sommes en phase pilote qui se termine en avril. La date de généralisation n'est pas confirmée à ce jour mais envisagée sur juin ou septembre. Pour le moment, le dispositif n'est pas enclenché sur les équipes hors pilote.

Q21 / Où en est la formation des managers sur le sujet sur notre site ? (1 journée d'explication de l'accord, 2 jours managers pilotes, 10 fois une journée pour accompagnement managers à l'évaluation...)

Réponse : La formation des managers interviendra au début de la généralisation, celle des managers pilote est réalisée (1/2 j connaissance accord, 1j e-learning compétences, 1 J évaluation compétences)

**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*

S'ENGAGER POUR CHACUN, AGIR POUR TOUS !



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.**

