



# Le Maillot Cfdt

**SCO IdF**



## Séances DP du mois de juin 2018

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

Q1 / Adieu le cuivre, le RTC, CRISTAL... Désormais Orange ne proposera plus que de la VOIP. Le personnel et les clients devront suivre, comme d'habitude... Mais, de son côté, l'entreprise est-elle prête à le faire ? Nous tenons à signaler que tous les services ne bénéficient pas de l'application SOFT qui va gérer la VOIP. Au recouvrement par exemple, comment contrôler/expliciter un dossier commercial auquel le personnel n'aura pas accès ?

**Réponse :** Le projet All IP dont il est question n'est pas l'arrêt brutal du cuivre qui sera durablement utilisé pour les accès ADSL et VDSL. Il est prévu d'arrêter commercialement l'acquisition du RTC seul d'ici fin 2018 mais les lignes RTC existantes ne seront pas impactées lors de l'arrêt de production. Il est préconisé au conseiller N1 de privilégier le ALL IP dans la proposition commerciale mais il a toujours la possibilité en cas de refus du client de la positionner sur du RTC. L'accès à SOFT n'est pas réservé au front, il existe SOFT N2 qui est essentiellement un outil réservé au parcours gestion mais qui peut être donné aux conseillers des parcours recouvrement et réclamations. SOFT ne leur sera pas d'une grande aide sur ces parcours car c'est un outil de saisie pas de consultation, les conseillers recouvrement auront toutes les données accessibles du ALL IP dans le SUIVI COMMANDE.

**Commentaire :** *Que ceux qui n'ouvrent Soft que pour saisir et jamais pour contrôler lèvent le doigt... Ceci dit quand le travail est déjà suffisamment complexe, serait-il pertinent d'en rajouter ?*

Q2 / Un déploiement général de SOFT est-il prévu (ou un nouvel outil équivalent) ? Si oui, une formation est-elle prévue pour les nouveaux utilisateurs ? Quand ? Si non, quel palliatif envisagez-vous ? Une fiche Hagrid Home ?

**Réponse :** Cela recoupe la Q1, SOFT sert à saisir des commandes pas à les consulter l'outil de référence est SUIVI COMMANDE. A l'ex-IFSE des conseillers N2 hors gestion (réclas ou polyvalents reco-réclas) ont demandé et obtenu de pouvoir saisir des commandes simples dans SOFT N2 (ajout suppression de bouquets TV par exemple pour du traitement en une fois)

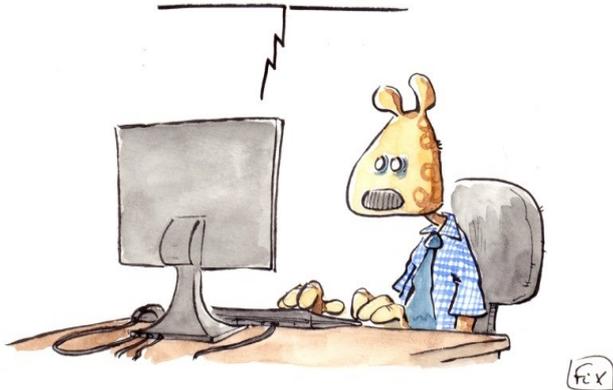
Q3 / Sans plus de détails puisqu'il ne faut plus, nous tenons à vous signaler la répétition de cas de rétablissements qui restent bloqués des jours et même des semaines en CRISTAL. Des « genergy » recouvrement ou home sont faites pour pallier au bug... et sont rejetées, et re-rejetées. Le 3000, alerté, renvoie vers le digital et Genergy !!? Les conversations qui en découlent avec des clients qui n'auraient jamais dû être suspendus ou qui ont payé depuis des jours sont particulièrement stressantes pour les conseillers, les répétitions nombreuses... Que comptez-vous faire ?



**Réponse :** Bien que cette question soit une question métier. Ce dysfonctionnement n'est pas nouveau et apparaît lorsque les opérations de mise à jour ne s'effectuent pas en différé. La procédure est bien de faire une signalisation Genergy.

**Commentaire :** *Pas nouveau, c'est ce que nous signalons. Et resté sans réponse ni solution, c'est ce qui motive notre réclamation !*

LE SYSTEME A RENCONTRÉ UNE ERREUR  
ET DOIT REDEPARTIR.  
CETTE OPÉRATION PEUT PRENDRE  
PLUSIEURS ANNÉES.



Q4 / Nous vous avons déjà signalé depuis des mois (voir par exemple Q3 avril 2017) de nombreux problèmes avec mon CRM (source de stress pour les conseillers, de mécontentement pour le client, de répétition et de perte de crédibilité pour l'entreprise) dans de nombreux cas de commandes en cours... Le client remonte avec un dossier vierge, les ventes en cours ne sont pas visibles, les traçages non plus. Bref, plutôt que de multiples montées de tensions et pertes de temps en remontées de « cailloux » souvent très importantes et très nuisibles pour les flux, nous espérons une alerte informatique et une recherche de l'origine du/des problèmes débouchant sur une solution rapide et définitive. Pourquoi, un an après ne voit-on aucun changement ?

**Réponse :** Ce sujet a été signalé à la direction métier à plusieurs reprises et des actions sont entreprises ou le seront dans les mois à venir. Les évolutions mon CRM mettent plus d'un an en mise en œuvre informatique après la prise en compte de la signalisation.

**Commentaire :** *Donc signalé il y a plus d'un an... La solution ne saurait tarder !*

Q5 / Nous vous avons déjà signalé depuis des mois de nombreux problèmes avec mon CRM (source de stress pour les conseillers, de mécontentement pour le client, de répétition et de perte de crédibilité pour l'entreprise) dans de très nombreux cas de clients résiliés récemment, où, là aussi, les informations disparaissent, plus de contacts, plus d'historique... Un casse-tête pour expliquer une situation qui échappe au conseiller ou prendre en compte une réclamation... le plus souvent dans RECLANOO natif en « bricolant ». Bref, plutôt que de multiples montées de tensions et pertes de temps en remontées de « cailloux » souvent très importantes et très nuisibles pour les flux, nous espérons une alerte informatique et une recherche de l'origine du/des problèmes débouchant sur une solution rapide et définitive. Pourquoi, un an après, ne voit-on aucun changement ?

**Réponse :** Les évolutions SI n'empêchent pas les incidents ponctuels, les canaux de remontées des dysfonctionnements (ex : sondage envoyé par l'écoute utilisateurs de SI) servent à améliorer nos applications au fil de l'eau.

**Commentaire :** *Ce serait donc une histoire... d'eaux stagnantes.*

Q6 / Malgré les accords et vos assurances de l'an dernier (Q4 Q5 Q6 Q7 avril 2017), nous tenons à vous signaler que le sujet « charge de travail », réputé être désormais un sujet obligatoire et incontournable lors des entretiens individuels, n'a trop souvent pas été abordé du tout ! Comment comptez-vous établir un bilan dans ces conditions ?

**Réponse :** Les rappels sur le fait que la charge de travail doit être abordée lors de chaque EI ont bien été faits aux managers : push mail, anoo Managers, confcall sur l'accord. Si des salariés n'ont pas eu l'occasion d'aborder ce sujet, ils peuvent s'en référer à leur manager pour le faire rajouter.



Q7 / Le dernier rapport SECAFI mettait en avant que l'intensité, la complexité et la vitesse s'étaient accrues au sein de SCO IDF, que le travail est devenu de plus en plus exigeant, que les systèmes informatiques et la digitalisation étaient souvent des freins... Les questions précédentes et le rapport évoqué attestent d'une dégradation d'autant plus sensible que la baisse des effectifs accroît la pression pour le personnel. Pourquoi l'entreprise semble-t-elle sourde aux alertes tant internes qu'externes ?



**Réponse :** L'entreprise évolue en permanence et accompagne ses salariés dans les évolutions. Le développement des compétences est un axe prioritaire de la stratégie du SCO pour permettre à l'ensemble des salariés de bien vivre ses évolutions.

Q8 / Trouvez-vous normal qu'une entreprise « agile » mette si longtemps à réagir efficacement tant pour les problèmes informatiques que pour le déploiement de nouvelles organisations ou l'application des accords qu'elle signe ?

**Réponse :** Pour ce qui concerne les problèmes informatiques les équipes développement ont besoin de plus d'un an entre l'identification du problème et la mise en œuvre d'une nouvelle version. Au niveau des accords nationaux le SCO travaille à les déployer dans les meilleurs délais mais tient compte des directives nationales et de leurs délais pour les déployer.



Q9 / L'entreprise a-t-elle conscience que (notamment dans les situations évoquées précédemment) les managers N1 et N2 sont le plus souvent entre le marteau et l'enclume ?

**Réponse :** C'est un avis.

**Commentaire :** Non, c'est une question. (Et nous n'avons pas la réponse... Mais nous sommes tentés de la déduire !)

Q10 / Depuis plusieurs semaines, une nouvelle « campagne » d'affichage a été lancée. Des « arbres à pensées d'ailleurs » ont fleuri avec le printemps. Pourquoi « d'ailleurs » ? N'y a-t-il pas de pensées ici ?

**Réponse :** Ce n'est pas une campagne d'affichage. L'origine de l'initiative est locale et s'appuie sur une approche originale. Le « pensées d'ailleurs » fait simplement référence à des citations de personnalités connues externes à Orange sans que cela ne remette en cause l'inventivité ou le talent des salariés du site, sollicités à maintes occasions. D'ailleurs les salariés ont été consultés pour proposer des citations qui les touchent personnellement et pour faire des propositions permettant d'enrichir le dispositif (voir mail ci-dessous).

**Commentaire :** *Mea culpa. Il y a bien eu un mail... qui a échappé à beaucoup.*

Q11 / Il a pu sembler au personnel qu'il allait être consulté sur les pensées à mettre en exergue, qu'il y aurait des échanges et des choix dans une synergie dynamique. En fait, il y a affichage de pensées imposées, façon « bourrage de crâne », et sans la moindre explication ou mise en perspective... Peut-on connaître l'origine et l'objectif de cette campagne pour le moment aussi maladroite que mystérieuse ?

**Réponse :** L'objectif n'est évidemment pas le bourrage de crâne mais simplement une mise en perspective de citations faisant référence au collectif.

Q12 / Un nouveau plan de mobilité en entreprise a été signé. Quelles sont les mesures que l'entreprise compte prendre pour lui assurer la meilleure publicité possible auprès du personnel ?

**Réponse :** L'accord national sur le plan de mobilité est à la une des actualités d'Anoo. Il n'y a pas de communication supplémentaire prévue à la communication nationale.

**Commentaire :** C'est bien dommage pour la planète et les salariés !

*Bon pour 50% sur l'achat du vélo...*



# Bientôt les vacances



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

**Rejoignez les équipes CFDT !**

**Adhérez !!!**

**S'ENGAGER POUR CHACUN,  
AGIR POUR TOUS !**



**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.**

