



Le Maillot Cfdt

SCO IdF



Séances DP du mois de novembre 2018



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



Q1 / La vaccination antigrippale est largement évoquée dans les médias comme souhaitable. Elle est proposée et a commencé sur certains sites de la DO IDF. Peut-on connaître les dispositions proposées sur Maillot pour cette fin d'année ? Si rien n'est prévu, pourquoi y a-t-il des disparités selon les entités ?

Réponse : la vaccination antigrippale est recommandée pour notamment les personnes de 65 ans et plus, de celles atteintes de certaines maladies chroniques (diabète, insuffisance cardiaque ou respiratoire, par exemple), des femmes enceintes et des personnes souffrant d'obésité morbide. Le fait de proposer sur certains sites de la DOIDF la vaccination est lié au choix du médecin du travail qui est seul décideur, dans quelques cas après échanges avec le DRH. L'employeur ne peut pas imposer la vaccination. Pour le site de Maillot aucune disposition n'a été retenue. En complément, il est indiqué dans Anoo : pour les salariés qui le souhaitent, Orange s'engage à rembourser sous forme de note de frais le vaccin contre la grippe. Le geste de vaccination devra cependant être effectué par votre médecin traitant ou un praticien habilité.



Q2 / Nous vous avons alerté suite à des bugs dans l'attribution des montants de subvention de restauration. Plusieurs personnes ont dû payer, pendant plusieurs semaines, plus que prévu à leur passage en caisse. Elles se sont signalées comme demandé par vous à l'époque. Le bug a été corrigé... Puis est revenu pour certains. Comment expliquez-vous ces subventions qui sautent ? Comment expliquez-vous les récides ?

Réponse : Le problème que vous mentionnez n'a pas réapparu à notre connaissance sur les 2 personnes qui se sont signalées la première fois, en juillet dernier et rencontraient un réel dysfonctionnement. Un autre salarié a dernièrement signalé un dysfonctionnement mais celui-ci vient d'être résolu et était lié à un changement de régime de travail, donc indépendant des 2 bugs de juillet. D'autres salariés se sont signalés alors qu'il n'y avait pas d'erreur.



Q3 / Eliminer (ou pas) les bugs sur les subventions de restauration, c'est une chose. Mais à ce jour, il n'y a pas la moindre information sur les mesures que l'entreprise compte prendre pour rembourser le trop payé, ni dans quel délai. Pourquoi ?

Réponse : Comme répondu en octobre 2018, les salariés concernés peuvent se rapprocher de leur manager ou RH de proximité pour étudier une solution au cas par cas car il n'y a pas de dédommagement prévu de la part du pôle restauration.

Commentaire : Comme pour les antibiotiques, le remboursement ne serait pas automatique et l'entreprise pas réactive... Siii ! Solution proposée depuis ! Youpi !

Q4 / Nous avons déjà évoqué les difficultés que rencontre la formation. En effet, en fonction des flux et autres circonstances, elles sont, selon le point de vue où l'on se place, supprimées ou déplacées. Et même quand elles subsistent, c'est souvent dans un suspens insoutenable : 15 minutes avant, alors que l'on a changé ses horaires exprès, participants et intervenants venus de sites distants ne savent pas si ce sera oui ou... désolé. Alors même que la direction nous assure vouloir que la formation prime... est-ce mauvaise transmission ou y a-t-il de nouveaux impératifs depuis ?

Réponse : Merci de nous indiquer quelle formation a été annulée depuis le mois d'octobre. En effet nous avons déjà répondu à cette question.

Commentaire : Nous n'avons pas dit qu'elle avait été annulée, mais que le suspens avait été insoutenable !

Q5 / Le site de Maillot dispose d'une salle de training dans les locaux du premier étage destinés à la formation et largement sous utilisée, voire à l'abandon. Pourquoi, la plupart du temps, les trainings se déroulent-ils désormais, au troisième, entre deux équipes en plein milieu de plateau ? Ces conditions sont pénibles pour le voisinage, comme pour les participants. Comptez-vous revenir à des pratiques plus satisfaisantes ?

Réponse : Le développement des compétences des salariés du N1 est de plus en plus axé sur l'échange de bonnes pratiques entre conseillers et entre les conseillers et les soutiens métiers. La salle de training du 1er étage est effectivement peu utilisée car plus éloignée du plateau N1. Lorsque ce sont des trainings avec des conseillers de l'ensemble des équipes il sera effectivement possible de l'utiliser malgré son éloignement.

Q6 / Des bruits circulaient quant à un regroupement des équipes Recouvrement et Réclamations sur un même étage. Il semble que le projet soit d'une plus grande ampleur et concerne d'autres équipes. Si une politique de récupération de mètres carrés est envisagée sur le site, peut-on savoir quels sont les objectifs et les délais que l'entreprise se fixe ?

Réponse : Une réflexion est effectivement en cours pour l'optimisation des m2 sur le site Maillot et un dossier d'ouverture sera présenté en CHSCT.

Commentaire : *N'hésitez pas à participer aux groupes de réflexion sur le sujet. Exprimez vos idées, vos craintes, vos souhaits et votre bon sens !*



Q7 / Vous avez pris des mesures contraignantes pour le personnel en télétravail en imposant le transport quotidien du matériel et le démantèlement de leurs positions e-burolight. En parallèle, le personnel constate que des positions de training, très rarement utilisées, sont, elles, équipées de A à Z. Pouvez-vous comprendre que dans ces conditions les arguments budgétaires de l'entreprise ne sont pas audibles par les télétravailleurs pénalisés ?

Réponse : Comme répondu en octobre 2018, c'est pour une raison technique que les positions de travail avaient été doublées en 2015, suite à la mise en place d'EVITA. La contrainte technique étant levée, la situation est revenue à l'initial.

Q8 / Suite aux modifications unilatérales sur les conditions du télétravail, les managers se sont inquiétés du démantèlement des positions qui créent des difficultés pour regrouper le personnel en cas de bruit, nettoyage, tutorat, etc... Certains samedis, ou à certaines heures, ne pas pouvoir regrouper pose aussi des problèmes de sécurité dans le cas où une personne seule sur un plateau ferait un malaise hors de vue de tout collègue ou manager. Ces conséquences possibles auraient dû à minima être discutées en CHSCT. Pourquoi l'entreprise a-t-elle fait l'économie de cette procédure ?

Réponse : Les modifications observées concernant le télétravail résultent de l'application des conditions de l'accord initial qui avait été présenté en CHSCT avant la mise en oeuvre de l'accord. Les regroupements des salariés sur un plateau restent possibles compte tenu du nombre de postes libres à tous moments sur le plateau.



Q9 / Dans certains services, il a été interdit aux télétravailleurs d'allumer leur ordinateur portable aux heures où ils ne sont pas de service ! Entendons-nous, nous ne le souhaitons pas spécialement, mais pour vérifier le lieu ou l'heure d'une réunion ou formation le lendemain, ou aller sur le site du CE en dehors du temps de travail, pourquoi pas ? Il semble que cette interdiction vise à ne pas apparaître comme « disponible » pour traiter appels ou dossiers... Pouvez-vous nous éclairer ? Les problèmes sont-ils techniques, venant de la 3P, d'OPOCI... ??? La même interdiction s'applique-t-elle à ceux qui utilisent des positions « fixes » ?

Réponse : Il n'est pas interdit aux salariés télétravailleurs d'allumer leur ordinateur aux heures où ils ne sont pas de service. Un rappel sera fait en ce sens.

Q10 / Actuellement aucun outil ne donnerait aux managers une visibilité fiable sur les diverses formations et trainings, leurs durée et le temps pendant lequel leurs conseillers, sont comptés « de téléphone » ou « hors téléphone ». Si tel est le cas, ne pensez-vous pas que ce serait un outil nécessaire ?

Réponse : Les formations et trainings sont prévus à l'avance. Les seuls moments non prévus dans un temps donné sont certains briefs métiers qui sont dispensés dans les moments creux quand la QS le permet.

Commentaire : *Comment dire... Dans la vraie vie, ce serait moins simple.*

Q11 / Il est de plus en plus difficile d'assurer une présence managériale sur les plateaux aux heures d'ouvertures et de fermetures ainsi que les samedis. Problèmes de santé, de transports, de conditions atmosphériques ou simplement de fêtes de fin d'année vont sans doute tendre encore davantage la situation. Quelles solutions envisagez-vous ?

Réponse : L'organisation actuelle répond correctement aux attendus même s'il est parfois nécessaire d'y apporter une agilité pour répondre aux imprévus.



Q12 / Après une longue période d'oubli, l'entreprise se rappelle ses engagements de l'Accord Reconnaissance Compétences et Qualifications signé mi 2016. C'est à vitesse accélérée et dans l'urgence que les auto-évaluations et évaluations managériales sont à faire. Quid dans ces conditions des formations individuelles de 3 heures que chacun est en droit de demander avant de remplir son évaluation ? Trouvez-vous sain de pousser le personnel à remplir d'abord et s'informer ensuite ?

Réponse : L'accord a été signé le 20 février 2017. La généralisation de l'évaluation du métier de conseiller client a commencé pour le SCO en juin et est prévue jusqu'en novembre, avec 1 à 2 équipes par plateau par mois. Il est préconisé qu'il s'écoule maxi un mois entre la réunion d'initialisation d'information et l'entretien d'évaluation. Concernant l'atelier de 3h, il n'a pas été déployé en Ile de France. Un nouveau e-learning « Evaluer ses compétences » a été proposé aux RE qui consacrent le temps nécessaire à aider les salariés à réaliser leur auto-évaluation s'ils le souhaitent.

Q13 / Si des interventions des RH ont eu lieu dans des réunions d'équipe à propos de l'ARCQ, une partie des conseillers n'a eu aucune information et est laissée sur la touche, oubliée. Comment expliquez-vous ses disparités pour ne pas dire inégalités ?

Réponse : Toutes les équipes du N1 ont eu une réunion d'équipe consacrée à l'initialisation de l'ARCQ. Une invitation a été préalablement envoyée aux salariés pour qu'ils soient présents. Seul le métier de conseiller N1 a été déployé. Les salariés absents à cette réunion peuvent se rapprocher de leur manager pour avoir l'information nécessaire.



Q14 / Au regard de ce qui est demandé « de base » dans les auto-évaluations proposées, les représentants du personnel ont la fâcheuse impression que le curseur a été monté d'une marche au détriment du personnel. En effet, pouvez-vous nous dire à quel niveau doit se mettre quelqu'un qui arrive et qui découvre et se forme, puisqu'il n'a pas encore... de base ? Qu'il ne sait pas encore vraiment répondre à toute la diversité des questions, utiliser toutes les applications, appliquer instantanément les procédures mêmes simples... Comptez-vous ne pas reconnaître les efforts de découverte, de montée en compétences et en qualifications du début de carrière ou lors d'un changement de poste ?

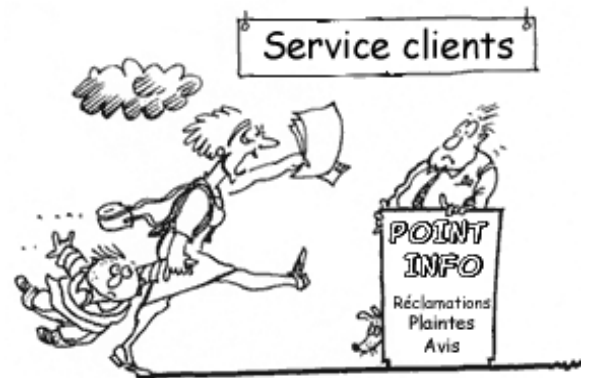
Réponse : L'article 2.3.1 précise que le niveau de base est le niveau minimum pour réaliser en autonomie les tâches simples et les autres tâches avec une assistance. Il est également précisé, dans l'article 2.4.1, que pour le niveau compétences « de base » : il s'agit du 1er niveau sur lequel on est positionné au moment de son recrutement sur le poste. L'objectif de cet accord est bien de reconnaître les efforts des salariés dans leur montée en compétences.

Q15 / Des clients se plaignent de diverses difficultés liées aux ODR à déposer via internet. Des pièces jointes sont demandées... mais refusées par le site une fois scannées car trop lourdes ! Certains qui n'ont pas d'ordinateurs et se contentent de leurs smartphones pour le service de mails, ne peuvent suivre les ODR car le mail confirmant la réception est refusé par leur mobile car déclaré, lui aussi, trop lourd ! Les conseillers ont du mal à gérer ce type de difficultés ou à les expliquer. Peut-on avoir des éléments de réponses et des solutions sont-elles en vue ?

Réponse : La problématique est remontée à l'équipe Marketing nationale. Il s'agit d'un problème de capacité du serveur, la solution est en cours de déploiement (pas de date de fin connue pour le moment).

Q16 / Des clients nous appellent pour se plaindre de colis non reçus et les conversations se tendent quand nos écrans nous disent que le colis a été « livré ». Si nous parvenons à faire comprendre à notre client que ce n'est pas Orange qui livre mais La Poste... et que les clients se déplacent, il est de plus en plus fréquent que le colis soit « certifié » livré ou laissé chez le gardien, laissé chez le voisin... Sans qu'il y ait parfois de gardien ou sans que l'on sache à quel voisin ! Selon La Poste, la réclamation est à faire par l'expéditeur et pas par le receveur ! Quelle procédure envisagez-vous pour apporter une solution à nos clients et aux conseillers pris comme boucs émissaires ?

Réponse : Ce processus de La Poste est immuable depuis que nous faisons livrer en colissimo nos livebox , décodeurs et autres produits. C'est bien à l'expéditeur de faire la réclamation auprès de la poste. C'est pourquoi nous privilégions les envois en Point Relais plutôt que les Colissimo. La direction nationale des livraisons nationales n'a pas constaté d'aggravation des taux d'échec de livraison des colis par la poste. En Complément, avec la nouvelle architecture de l'organisation des points relais (Pilote SCOIDF), Orange met en place une IHM interfacée avec l'ensemble de notre SI qui adresse les points relais, pour pouvoir ne plus être dépendant de Chronopost.



Les élus et les adhérents de la GFDT
vous souhaitent de joyeuses fêtes
et
une très bonne année 2019