# Le Maillot Cfdt SCO IdF

## Séances DP du mois de décembre 2018

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

Q1 / Avec les nouvelles modalités du télétravail, l'installation et les branchements nécessaires prennent plus de temps que dans le cas « d'allumage » simple d'une position « fixe ». Est-ce que log ten des positions démontées sera/est différent aussi ? Si oui, qu'est-ce qui est prévu ou en place ? Si non, pourquoi cette difficulté particulière n'est-elle pas prise en compte ?

**Réponse** : Le Log-ten est le même pour tous les salariés en Front. En cas de difficultés de branchement, il a été précisé lors des précédentes réponses de s'adresser au RSI qui pourra étudier une solution.

Q2 / Concernant le transport de PC en sac à dos ou valise, vous nous avez dit que le matériel était assuré, mais pouvez-vous nous donner des précisions en cas d'accident causés à des tiers par ces équipements ? En effet, la valise est cause de trébuchements et choc aux jambes pour les autres, et les sacs à dos sont causes d'écrasements à hauteur des mains et du visage…

**Réponse :** Dans le cas d'accident causé à un tiers, cela relève de la responsabilité civile de chacun.

Q3 / Avec le projet de libération de locaux, et le regroupement d'équipes sur de plus petites surfaces comment comptez-vous gérer l'usage et la répartition des positions « démontées » qui ne sont plus utilisables que par des télétravailleurs ?

**Réponse** : Le projet n'est pas encore passé en CHSCT. Il est prématuré de répondre.

***Commentaire : Et est-ce qu'après, il ne sera pas trop tard ?***

Q4 / Pouvez-vous nous indiquer quelles dispositions sont envisagées le jour du repas de Noël à la cantine ?

**Réponse :** Le temps de pause repas prévu est le même que les autres jours. Bien entendu les managers tiendront comptent de cet évènement pour organiser au mieux les départs au repas.

**CFDT Télécoms Prestataires Ile de France** - 7-9 rue Euryale Dehaynin - **75019 Paris - Tél : 01 42 03 89 45 - www.monsyndicatcfdt.fr - Courriel :** contact@monsyndicatcfdt.fr

Q5 / Plusieurs télétravailleurs avisés de leurs nouveaux droits en matière de tickets restaurant se sont plaints du délai très court pour répondre au mail. Certains étaient absents. Pourquoi ce délai et quelle solution pour les retardataires ?

**Réponse :** Le temps de réponse a été prolongé jusqu'au 30/11. Il est prévu qu'un autre mail soit envoyé en décembre en cas de non réponse au 1er.

Q6 / Quand les demandeurs de tickets virtuels recevront-ils confirmation de leur inscription ?

**Réponse :** L'information aura lieu courant décembre.

Q7 / Quand et comment recevront-ils la carte support ?

**Réponse :** La carte magnétique sera adressée directement par courrier aux salariés éligibles, avec par envoi séparé, ses identifiant et mot de passe provisoire. Nous n'avons pas la date.

***Commentaire : Les premières sont arrivées !***

Q8 / Avez-vous prévu de vous assurer que tous les télétravailleurs hors sites Orange avec restauration d'entreprise à moins de 15 minutes ont été informés de leurs droits à tickets restaurants virtuels et des procédures pour en bénéficier ?

**Réponse :** Nous ne vérifions pas le travail du national.

Q9 / Pour les personnes qui n'auraient pas eu le mail les avisant des droits et procédures, quelles démarches doivent-elles faire ? A qui doivent-elles s'adresser ?

**Réponse :** Ces personnes peuvent s'adresser à leur RH de proximité qui recherchera les causes. Il ne sert à rien de s'envoyer les mails entre télétravailleurs. Il n'y a pas eu de cas de salariés n'ayant pas reçu le mail par omission ou erreur.

Q10 / Dans un mail du 23 novembre, vous rappelez les dispositions relatives à la prise des congés. En deuxième point, vous indiquez « Je dois prendre au moins 2,5 semaines de congés dans la période du 1er mai au 31 octobre de l'année en cours. » Voulez-vous dire qu'il est interdit, par exemple, de prendre deux semaines en février pour le ski ou le carnaval au Brésil, une en avril pour chercher les œufs, une semaine fin novembre pour thanksgiving chez les cousins et de garder le reste pour l'année suivante ? Si oui, pourquoi ? Si non, pouvez-vous diffuser un correctif ?

**Réponse :** L'information relative aux 2,5 semaines de congés à prendre dans la période du 1er mai au 31 octobre est disponible sur Anoo, rubrique temps de travail / congés. Cette disposition rentre dans le cadre du droit du travail.

Q11 / Si le mail du 23 novembre est un rappel à poser impérativement ses JTL avant le 31 décembre et à vérifier que l'on n'a pas plus de 10 ou 8 jours de CA en stock à cette date… Pourquoi ne pas l'appeler « RAPPEL DATE LIMITE DEPOT JTL ET CA » qui attirerait plus l'attention ?

**Réponse :** Le mail du 23 novembre est un rappel sur les règles permettant la prise de congés, pas seulement sur le risque d'écrêtage.

***Commentaire : Pourquoi toujours cette réticence à être clairs et efficaces ?***

Q12 / Contrairement à ce qui était annoncé, il y a toujours des difficultés pour faire remonter les dossiers des clients récemment abonnés ou récemment résiliés dans mon CRM… et ce depuis 2 ans. Et les conseillers se trouvent toujours en situation d'énervement et de stress face à l'informatique et face au client… qui repart avec une très mauvaise image d'Orange. Pourquoi les nouvelles versions n'ont-elles pas embarqué de solutions ?

**Réponse :** Ce problème est en effet connu et remonté plusieurs fois à l'équipe SI, même si cela ne concerne pas tous les clients résiliés (il se reproduit lorsque le PID n'a pas pu être récupéré). Il existe un SOS métier, qui sert à réunir tous les acteurs SI des applications partenaires de Mon CRM, pour qu'ils trouvent une solution à ce dysfonctionnement. Les travaux sont toujours en cours.

***Commentaire : C'est pas le PIeD ! C'est quoi le PID ?***

Q13 / Dans une nouvelle version d'etask, il n'est plus possible de prioriser une demande et d'avoir un suivi en retour. Pourquoi ? Trouvez-vous cela pertinent ?

**Réponse :** La touche "prioriser" a été supprimée lors de la saison 4 , en effet elle n'avait plus de sens car presque tous les dossiers étaient priorisés.

***Commentaire : Doit-on en déduire qu'il y avait beaucoup de situations critiques et gros retards ? Que fait-on pour les éviter ?***

Q14 / Concernant les réunions et groupes de réflexion liés à la libération de surface, pourquoi les comptes rendus sont-ils difficiles à obtenir ?

**Réponse :** Le compte rendu des réunions du groupe projet est adressé à tous les participants qui sont présents aux réunions.

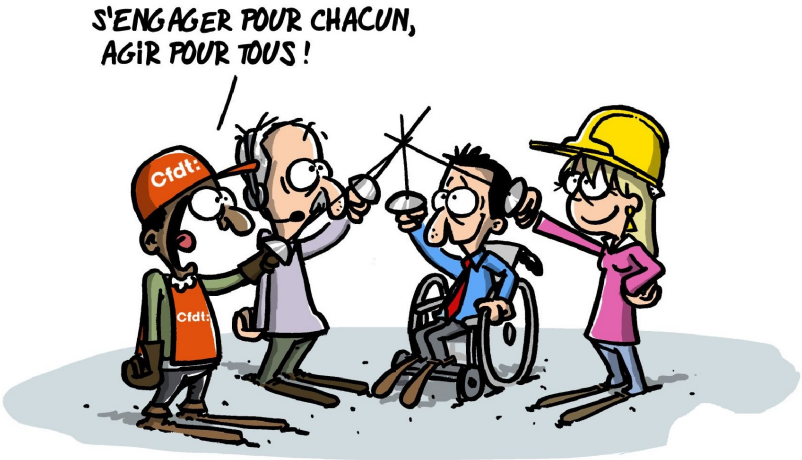
***Commentaire : Et cela a été fait depuis. Merci.***

Q15 / Concernant les groupes de réflexion pourquoi ne connaît-on pas les noms de ceux qui les composent ? Comment les connaître et se rapprocher d'eux ? Des moments sont-ils prévus pour cela ?

**Réponse :** Les membres du groupe projet représentent leur équipe ou leur activité. Les autres membres du groupe sont cités dans les comptes rendus. La communication ne peut pas être plus élargie avant un passage en CHSCT.

# Adhérez !!!

*"Une réduction d'impôt"*
*La cotisation syndicale donne droit à une réduction d'impôt égale à 66% des sommes versées. En cas de déclaration des frais réels, la totalité de votre cotisation est prise en compte.*




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

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