



Le Maillot Cfdt

SCO IdF



Séances DP du mois de mars 2019

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



Q1) Depuis quelques temps, à la prise d'appel, s'affichent les temps d'attente des appels précédents, dans un grand pavé qui masque une partie des autres infos. Sûrement une nouvelle version de mon CRM ou de son bandeau. Trouvez-vous que cette modification était une priorité? Avez-vous indiqué au personnel comment s'en débarrasser? (*Cet affichage inopportun étant source d'agacement et de stress, nuisible à la santé physique et nerveuse des conseillers, merci de considérer cette réclamation comme relevant bel et bien du périmètre des délégués du personnel « ...concernant la protection sociale, la santé et la sécurité ...» conformément à l'article L 2313-1 du code du travail).

Réponse : Cette information n'est pas nouvelle car elle existait déjà, seule la taille des caractères a été modifiée sur une des dernières versions du bandeau. Cette information est utile au conseiller pour bien accueillir un client suivant s'il a peu attendu ou le contraire. Un accompagnement des conseillers sera fait sur cette évolution.

Commentaire : *Avant, l'information pouvait être proposée comme une option en cliquant sur la clé à molette. Sur la nouvelle version, il faut aller sur la clé à molette pour... s'en débarrasser. A condition de le savoir !*

Q2) Les conseillers comprennent parfaitement que les pratiques frauduleuses soient traquées. Mais, sous couvert de sympathies ou inimitiés, le sentiment est que parfois, cela tourne à la chasse aux sorcières et au harcèlement injustifié. Pour une « anomalie » unique, qui a sa raison, sa motivation, est-il pertinent de se focaliser sur telle ou telle équipe ou conseiller. Surtout lorsque l'ensemble des explications ont été communiquées. Ne vaudrait-il pas mieux faire un simple rappel des procédures si vous le jugez nécessaire? (Exemple : règles de consultation/modifications de son propre dossier et/ou de personnes connaissance...*)

Réponse : Un nouveau rappel des procédures pourra être effectué sur ces consignes. Les actions CIFRA de demande d'explications sur certains dossiers sont mises en place pour sécuriser les salariés et l'entreprise.

Commentaire : *« Il ne faut pas abuser des bonnes choses ! » selon un adage... qu'il serait bon de partager pour une sécurisation bien comprise.*



Q3) Dans la cadre du déménagement du service Réclamations, un espace convivial est prévu dans un angle de la salle Recouvrement/Réclamations, (plutôt que la récupération de fauteuils, pas très nets, de la salle de repos) un budget mobilier a-t-il été prévu? Si non, peut-on l'envisager? Ainsi que pour améliorer le mobilier des salles de repos actuelles?

Réponse : Des projets d'amélioration des espaces de travail sont en cours, dont celui de l'espace de partage convivial entre les salariés de l'équipe sur les pratiques métier..

Q4) Nous nous inquiétons au printemps dernier (Q14 de juin 2018) d'une baisse cachée du budget PVC des managers car « même si la part variable est comme son nom l'indique « variable », la moyenne perçue est tout à fait constante à quasiment moins trois cents euros par mois pour les managers par rapport aux années précédentes. » Vous nous répondiez : Il n'y a pas de baisse des budgets... Une revalorisation de 10% de la PVC des CC et RE a bien eu lieu dès avril. Pour juillet, le national a décidé de modifier de manière rétroactive les paliers des RE pour un déclenchement de la VIP à partir de 65%... Hélas, le bilan PVC des managers de 2018 montre clairement que ces décisions ont été loin de rétablir l'équilibre : Avec, moins 400 euros cette année par rapport à l'année dernière, cela fait en moyenne moins 700 euros sur 3 ans. Quelles mesures comptez-vous prendre : Rattrapage ? Autre compensation ?

Avec une mission et des objectifs, le salaire devient superflu.



Réponse : Sur le SCO, la PVC des RE a été en moyenne de 538€ en 2016, de 537€ sur 2017 et de 522€ en 2018, soit une baisse en moyenne de 2,8% sur 2018. La PVC est effectivement variable et les écarts ont été plus importants en 2018 avec une moyenne à 301€ en avril et 775€ en décembre. Le budget PVC est national, et les règles de rémunération sont définies au niveau national. Le budget est constant en moyenne par RE au niveau national, mais il diminue en valeur absolue car les effectifs diminuent.

Commentaire : C'est curieux, le bilan PVC du SCO, communiqué aux délégués syndicaux, ne mentionne pas les mêmes chiffres... et les managers ont bien senti un creux ! Alors qu'Orange est en accélération, pourquoi diminuer la PVC « en valeur absolue » au lieu de récompenser le personnel de ses efforts ?

Q6) Dans la mise en place de l'ARCQ, vu par Orange, dans l'évaluation des compétences, Point 6 du contenu, il faut : « Coopérer et savoir travailler en transverse. » Comment faire lorsqu'il est désormais interdit de contacter certaines entités ? Où s'arrête le développement des compétences ? Où commence le non-respect des procédures ?

Q7) Dans la mise en place de l'ARCQ, vu par Orange, dans l'évaluation des compétences, Point 7, contenu enrichi, il faut : « Etre force de proposition dans l'amélioration continue . » Comment le mesurer, l'étayer, pour prise en compte puisque les signalements d'anomalies et suggestions diverses, faites et refaites régulièrement, sont sans effet... au point que le personnel les fasse remonter en questions DP (et qu'elles soient « retoquées », ce qui ne fait pas avancer les choses ni côté solutions, ni côté dialogue social) ??

Q8) Dans la mise en place de l'ARCQ, vu par Orange, dans l'évaluation des compétences, Point 8, il faut : « Etre autonome pour apporter des solutions globales bout en bout multi univers . » Comment faire lorsqu'on n'a pas le droit de surfer d'un univers à l'autre, de mélanger RTC, home et mobile, de jongler entre fibre et ADSL et sous-traitants... ???

Réponses 6, 7 et 8 : Les gestes métiers associés aux compétences permettent de savoir ce qui est attendu et portent sur plusieurs critères. Un chef de projet au SCO (Thierry Cachot) est en charge du développement d'un modèle de développement des compétences en continu permettant de répondre aux fiches métiers de l'ARCQ. Dans le cadre de ce projet, des focus groupe sont organisés afin de permettre l'expression des salariés sur le développement des compétences. Les managers suivront un atelier sur la formalisation du plan de développement.

Commentaire : N'hésitez pas à participer pour que ce soit davantage ancré dans le concret ! Et pour réagir, si besoin...

POLYVALENCE...



Q9) Dans la mise en place de l'ARCQ, vu par Orange, dans l'évaluation des compétences, Point 9, il faut : « Participer activement au collectif et être en relais du management (Et des autres collègues) » Vous parlez des délégués du personnel, là, non ;-) ? Comment comptez-vous évaluer cette participation pour les élus et pour les autres ??

Réponse : Cf supra. Pour les élus ayant un taux IRP<50%, ils sont évalués sur leur métier dans le cadre de l'ARCQ.

Q5) En ce début de mois, de nouveau des pannes et blocages de masse (Suivi De Commande HS... Erreurs techniques... Mises à jour et tutti quanti) *. Il faut appeler le 0810 30 3000 répondez-vous régulièrement. Mais quand le 0810 est injoignable, quels moyens le personnel a-t-il pour connaître la durée du problème et informer le client du moment où il pourra être rappelé (pour les conseillers consciencieux qui s'y engagent) ? A combien de dossiers « sous le coude » peut-on arrêter les frais ? Ne faut-il pas rendre cette procédure plus efficiente et/ou donner aux conseillers le temps et les moyens de gérer correctement les conséquences de ces incidents ?



Réponse : En ce début de mois nous avons effectivement vécu plusieurs incidents informatiques. Le RSI est chargé de nous communiquer les délais de retour prévus à la normale.

Q10) Dans la mise en place de l'ARCQ, vu par Orange, pour pouvoir prétendre à un changement de niveau, il faut avoir une évaluation en hausse validée sur toutes les compétences attendues ou sur toutes sauf une. Sinon les efforts et progrès ne sont pas reconnus concrètement. Ne craignez-vous pas (à l'encontre de l'objectif recherché !) de générer un effet de découragement ?

Réponse : Le développement des compétences s'inscrit en effet dans la durée. Les attendus sont transparents et le rythme des mesures de reconnaissance est souple puisqu'il s'adapte aux compétences développées par chacun.



Q11) Stéphane Richard annonce, fort et clair, des résultats en accélération... Va-t-on aussi accélérer PPCR et les mesures et budgets pour ceux qui n'ont pas eu de promotion depuis plus de 10 ans annoncés dans les accords ??

Réponse : Concernant PPCR nous n'avons pas d'éléments nouveaux par rapport aux mois précédents. Concernant les promotions pour ceux n'en ayant pas eu depuis plus de 10 ans cela fait partie de l'accord salarial annuel qui est en négociation.



Q12) Pourquoi ne constate-t-on pas cette accélération côté intéressement, participation et abondement, au point qu'il faille rajouter un intéressement exceptionnel pour ne pas allouer moins cette année que l'année dernière ?

Réponse : Le dispositif d'intéressement est facultatif et est nécessairement mis en place par accord conclu entre la Direction de l'entreprise et les organisations syndicales, qui décident ensemble des indicateurs à suivre, des modalités de calcul de la masse d'intéressement et de sa répartition. Cet accord est conclu pour 3 ans. La participation est en lien direct avec les résultats économiques des sociétés du Groupe en France : son montant varie en fonction de ces résultats. Toutes les informations sont sous Anoo.

Q13) Une réunion Cap Seniors, susceptible d'intéresser beaucoup de personnes, a été annoncée par la voie hiérarchique le 15 du mois dernier... Mais n'est parvenue sur le terrain que beaucoup plus tard, alors qu'il n'était plus possible de s'inscrire ! Comment expliquez-vous ce dysfonctionnement ? Pouvez-vous faire en sorte que cela ne se reproduise pas ?

Réponse : Le mail a été envoyé le 15/02 aux managers de Maillot, donc au terrain. Plusieurs salariés se sont inscrits et comme indiqué dans le mail, d'autres ateliers doivent être programmés.

Q14) Nos collègues originaires des DOM TOM entendent des bruits qui les inquiètent concernant les congés bonifiés. Pouvez-vous nous indiquer s'il y a des modifications des dispositifs actuels en prévision ? Si oui, lesquels ?

Réponse : A date, nous n'avons pas d'information concernant une modification de réglementation.



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



**Pour être toujours informé,
pour ne plus subir,
pour ne plus être seul,
pour chacun dans l'intérêt de tous...**

;-) Première information offerte:

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.

Adhérez !!!

POURQUOI PAS MOI ?



**CANDIDATS CFDT AUX
PROCHAINES ÉLECTIONS !**



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.

