



Séance DP du mois de juin 2019

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

Q1) Le nettoyage de la moquette sur le plateau du 3^{ème} étage a eu lieu. De façon curieuse, les taches n'ont pas disparu et de place en place de grosses rondelles plus sombres sont apparues, comme si la machine à shampouiner avait fait de grosses bavures et les avait consciencieusement étalées. Pouvez-vous avoir quelques explications et obtenir un nettoyage satisfaisant avant le lointain prochain passage ?



Réponse : Le Directeur de Site s'est rapproché de son prestataire, en charge du nettoyage pour avoir des explications.

Commentaire : *Nouveau passage et bel effort, merci... Même si pas totalement efficace.*

Q2) Concernant le séminaire de juin, nous sommes heureux d'apprendre que des membres de diverses équipes ont participé à sa préparation. Toutefois, en rapport avec de précédentes questions sur des sujets approchants et autres remontées de personnes « jamais sollicitées », pourriez-vous aussi mettre en visibilité la façon dont les « préparateurs » ont été choisis. En effet, comme trop souvent, beaucoup ne savaient pas qu'il leur était possible de s'impliquer ainsi. Quelle mode de diffusion/sélection avez-vous utilisé ?

Réponse : Chaque Responsable de Département a présenté les objectifs de ce groupe en codep. Pour le site de Maillot, un manager et un conseiller se sont portés volontaires

Commentaire : *Pour se porter volontaire... Encore faut-il qu'il y ait appel à volontaire.*

Q3) Concernant la répartition du personnel sur les deux journées quelques couacs ont été constatés : Personnes invitées sur la journée où ils ne travaillent que le matin, personnes pas invitées du tout... Ce qui est surprenant car l'entreprise est sensée connaître tout son personnel et les horaires de chacun. Comment expliquez-vous ces difficultés... qui ne doivent pas faciliter le calcul des places et des coûts !?

Réponse : Il y avait 2 modes d'inscription : le 1er était réalisé par 3P pour l'ensemble des salariés dont l'activité est gérée par 3P. Le 2ème reposait sur l'inscription des salariés non gérés par 3P sur un fichier. Merci aux intéressés de se manifester auprès de nous pour signaler les éventuelles erreurs (aide à la fiabilisation des données).

Q4) Pour faire suite à la question 4 du mois dernier relative aux divers déménagements entre premier et troisième étage, vous nous annonciez que l'architecte était en train de construire le planning. Pouvez-vous nous dire à quelle étape de la construction nous sommes ?... Et ne craignez-vous pas que les chambardements interviennent en plein été, alors que certains seront en vacances et qu'ils reviennent avec leurs positions déménagées par d'autres d'où possible stress et énervement au démarrage ?

Réponse : l'architecte est passé à nouveau la semaine dernière pour faire visiter les lots aux sociétés intéressées. Le processus de mise en concurrence suit son cours et les sociétés seront sélectionnées avec ensuite traduction en planning avant fin juin. Nous serons très attentifs à la communication au fil de l'eau pour bien préparer les déménagements.



Q5) Alors qu'on annonçait une pause avec pas de nouveau projet avant 2022 pour les déménagements et fermetures de site pour le SCO, des ondes Magnétik viennent semer le trouble et inquiéter le personnel de Maillot puisqu'il est question du départ de plusieurs unités présentes dans le bâtiment, qui semble devoir se vider à grande vitesse... Ce siphonage pouvant possiblement compromettre la pérennité du site malgré le bail en cours. Pouvez-vous informer le personnel ? En savez-vous plus sur les futures implantations ciblées entre Maillot et Porte de Clichy ?

Réponse : Il n'y a pas de communication avant le prochain CE sur le sujet.

Q6) Les usagers du restaurant ne sont parfois pas assez rassasiés, tentés par de bonnes choses vues sur le plateau voisin ou distraits en oubliant la poire, le fromage ou autre. Bref, de temps à autre, certains ont eu l'occasion de se lever de leur chaise pour un peu de verdure, une pomme, une tarte... mais ont eu la désagréable surprise de voir le petit supplément facturé « plein pot » comme un repas extérieur complet ☹️ (puisque la carte est déjà passée une fois !). N'y a-t-il aucune solution (sauf à négocier avec quelqu'un dans la file, pour rajouter l'article sur son plateau) ?

Réponse : Un convive qui est déjà passé en caisse peut prendre un autre dessert sans repayer des frais d'admission. Le système de caisses le permet. Un rappel sera effectué auprès du gérant de Maillot sur la façon dont la caissière doit saisir l'article. Les salariés qui auraient rencontré ce désagrément sont invités à se signaler auprès du gérant pour se faire rembourser.

Commentaire : *Revenez vers lui, même si cela remonte à déjà quelques semaines.*

Q7) Serait-il possible d'avoir un bouton sonnette ou autre dispositif à la cafétéria pour alerter de la présence de clients lorsque le personnel Ansamble est parti en renfort côté cuisine et qu'il n'y a personne derrière le comptoir ?

Réponse : Ce point sera abordé lors d'un prochain comité restaurant.

Q8) Pour le personnel en télétravail qui serait victime d'un bug (comme des mails disparus suite à un changement de messagerie « zimbra » ou autre) et n'aurait plus accès au lien pour commander les tickets repas virtuels, quelle est la procédure pour alerter et obtenir une solution (autre que ping pong entre CSRH et UP avec pour seul contact « officiel » le responsable de la restauration Orange en Île de France) ?

Réponse : Les salariés ne recevant pas leurs titres restaurant alors qu'ils ont un avenant de télétravail en cours avec journée complète (et sont éligibles au titres restaurants) doivent se signaler au CSRH, par clic RH.

Q9) Les personnes en télétravail bénéficient, les jours où elles ne sont pas sur leur site, des mêmes droits à l'aide à la restauration d'Orange que leurs collègues. Elles doivent commander en ligne leurs tickets restaurant virtuels dont le nombre est calculé en fonction de leur planning de télétravail. Or, ce nombre calculé n'est pas toujours « juste ». En effet, gilets jaunes, problèmes de transports ou météo pas toujours prévisibles peuvent rajouter des jours de télétravail non programmés... Que le système ne prend pas en compte ! Nous comprenons que cela ne peut être anticipé, mais quelle solution « après coup » allez-vous mettre en place pour pallier à ce problème qui pénalise injustement les télétravailleurs ?



Réponse : Comme indiqué dans Anoo, depuis le 1er décembre 2018, des Titres Restaurant dématérialisés sont proposés aux Télétravailleurs à domicile ayant signé un(e) protocole ou convention. Pour rappel, ce sont les télétravailleurs qui commandent chaque mois le nombre de titres souhaité, sachant que celui-ci ne peut dépasser le nombre de jours prévus sur l'avenant signé. Le télétravail occasionnel ne permet pas de bénéficier de titres restaurant.

Commentaire : *Pas top ☹️*

Q10) Depuis la mise à jour informatique permettant les résiliations par E-task, les conseillers sont confrontés à des rétractations fibre avec retour sur l'offre ADSL d'origine impossible. En effet, ce choix n'est plus proposé dans le menu déroulant de la rétractation et même le SPA s'arrache les cheveux. Quand pouvons-nous espérer une solution (autre que du bricolage dans Suivi de commande) dans l'intérêt de nos clients et du personnel empêché de travailler par ses (im)propres outils ?

Réponse : Le national a été sollicité à ce sujet pour demander une évolution.



Q11) Les nouvelles procédures et l'usage étendu de Dalembert font qu'au N2 de plus en plus de personnes ont le sentiment de changer de métier et de « passer au technique » en remplissant de plus en plus d'activités relevant de l'UI sans que ce soit clairement affiché. Cette évolution sera-t-elle reconnue d'une façon tangible ou considérez-vous que cela fasse partie d'une « agilité » totalement gratuite (comme ça a, malheureusement, été le cas par le passé à l'arrivée des traitements de dossiers relevant du national ou de open) ?

Réponse : Les conseillers en charge des escalades ont en charge la relation avec les clients et les contributeurs (UI et UAT dans certains cas) sont en charge de la solution.

Q12) Avant les vacances, il y a multiplication des formations ou rappels sur certaines activités au N2 fibre. Démarche louable, nécessaire et utile... à condition d'adopter un timing adéquat. Le personnel a constaté et déploré ces dernières années que nombre de formés/briefés sont partis en vacances aussitôt après et sans avoir eu l'occasion de pratiquer pour revenir en ayant beaucoup oublié... Pendant que d'autres, comblant les absences, se sont retrouvés à pratiquer à haute dose des activités qu'ils n'avaient pas encore eu le temps d'assimiler. Ces rappels et pratiques d'activités diversifiées pourraient-ils se faire toute l'année pour un meilleur équilibre ou au moins se planifier de manière plus pointue au regard des prévisions de congés de chacun ?

Réponse : Le développement des compétences se fait toute l'année. Des rappels ont effectivement eu lieu ou sont programmés y compris avant la période des congés d'été et les RE et planificateurs veilleront au bon usage.

Q13) Au moment où l'accord reconnaissance compétences et qualifications se déploie au N2, pouvez-vous faire le point sur les mesures d'accompagnement, (présentations équipe, e-learning, 2 heures de formation...) prévues pour l'appropriation du projet et des grilles de positionnement. Lesquelles de ces mesures seront effectivement déployées à cette occasion, par quelle voie et dans quels délais ?

Réponse : Dans toutes les équipes, il y a eu des réunions d'initialisation pour faire comprendre l'accord et faire connaître la nouvelle fiche métier. Les managers ont tous été formés sur une journée à « prendre en main l'entretien d'évaluation en plus d'un elearning sur les compétences de 45 min. Des kick off ont été organisés pour les managers pour comprendre l'accord et la démarche du déploiement. Pour les salariés, il y a un e learning sur l'auto-évaluation.

Q14) L'accord intergénérationnel affiche la volonté de procurer aux personnels seniors une activité motivante en leur proposant une évolution professionnelle, en leur offrant des opportunités pour leur permettre de construire des parcours professionnels stimulants et dynamiques et en leur permettant d'aménager leur fin de carrière... Pour les activités de « front client » sur les sites sur lesquels il existe une possibilité, le Groupe organisera des activités de repli ou des positions de « back »... Mais dans la réalité les postes de coach, d'animation, de communication, de relations sociales etc... ne sont pas comblés au départ de leurs titulaires. Comment, dans ce contexte, comptez-vous proposer des activités de repli aux seniors qui en feraient la demande ?

Réponse : Les situations des salariés seniors faisant une demande de changement d'activité sont examinées au cas par cas par la ligne managériale et RH.

Q15) De plus en plus de cas clients nécessitent un recours à faire remonter via le manager. Or les managers sont multi tâches, très occupés, souvent pris par des réunions ou autres activités les éloignant de leur position. Ils ont aussi tout simplement le droit à des congés... Pour toutes ses raisons la transmission rapide des recours n'est pas toujours possible... et ne permet d'agir au plus vite comme le souhaitent le client en difficulté et le conseiller consciencieux qui rêve d'enchanter. Quelle solution pensez-vous mettre en place pour éviter les pertes de temps et rallongements de délais inopportuns ?

Réponse : La meilleure solution est offerte par le co-management pour permettre à tous de solliciter le (les) RE présent(s). A noter qu'un RE est présent à tout moment pour prendre en charge ces cas clients.

Commentaire : *Présent à tout moment sur le papier. Dans la vraie vie, parfois quelques êtres vous manquent (si, si) et tout est dépeuplé.*

Q16) Des modifications du bandeau, prévues le 5 juin, ont été annoncées et présentées. Mais sans, que ce soit forcément lié, des modifications dans outlook ont débarqué par surprise le même jour sous l'appellation Jive... (Danser ou baratiner en français !?). Le tiers de l'écran s'est trouvé pris par cette nouvelle option/fonction inconnue au bataillon. Il paraît qu'il s'agit d'une « barre sociale » ?!? Pourquoi y a-t-il de nouveau un déficit de transmission dans les évolutions SI ? (Pour faire disparaître l'envahisseur, aller en haut vers milieu du bandeau Outlook, cliquer sur le triangle « barre sociale » et choisir « désactiver ».) Au fait, ça sert à quoi une barre sociale ?



Réponse : La DTSI a été sollicitée pour connaître l'apparition de ces informations sans que nos RSI et les salariés n'en soient informés. Notre RSI s'est chargé de leur demander des informations sur cet évènement.



CDFT, le syndicat qui change mon quotidien.

