



# Le Maillot Cfdt

SCO IdF



## Réunion DP du mois d'août 2018

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

Q1 / Par un mail du 10 juillet, le personnel apprenait la mise en place d'un SMI (Système de Management Intégré). La chose demeurant assez obscure, pouvez-vous traduire en faits concrets la dite « mise en place » et les effets attendus ?

Réponse : Mail du 31/7/18 Une démarche managériale, volontaire, engagée par la direction du SCO. Un système qui a pour but l'amélioration continue de la performance globale du SCO. Une approche structurée qui permet de fixer des objectifs d'amélioration et des cibles en matière de Santé et Sécurité au Travail, d'environnement, de qualité des processus métier et la sécurité des données. Pour atteindre cette ambition, nous allons nous appuyer sur nos 4 systèmes de management : Sécurité des données : Garantir la confidentialité et la protection des données pour nos clients et nos salariés SMSST : Prévenir les risques et améliorer en continu les conditions de travail de nos salariés SME : Développer le Système de Management Environnemental au sein de l'unité pour maîtriser les impacts environnementaux liés à nos activités Processus : Améliorer nos processus et l'expérience de nos clients.



MANAGER DÉCOUVRANT DU SENS DANS UN PROJET (SCÈNE INSPIRÉE DE FAITS RÉELS)

**Commentaire : On avait dit CONCRET !**

Q2 / Pour faire suite à la question précédente, pouvez-vous nous indiquer en quoi consiste le management des données personnelles ? Le mot management nous ramenant à nos managers et à nos collègues conseillers plus qu'à des dossiers clientèle, pouvez-vous nous dire de quelles données personnelles, il est question ? Celles de nos clients ou les nôtres ?

Réponse : cf supra

Q3 / Pour faire suite au même mail qui, dans le détail, commence par un engagement ferme de garantir la santé et la sécurité des salariés... Pourquoi cet engagement glisse-t-il ensuite en 4<sup>ème</sup> objectif et se limite-t-il à permettre à chacun d'identifier les risques liés à son métier ? Cela ressemble à informer mais ne pas agir, ne rien améliorer. Est-ce une maladresse ou nouvelle politique de l'entreprise ?

Réponse : Article L. 4122-1 - Code du Travail Conformément aux instructions qui lui sont données par l'employeur, dans les conditions prévues au règlement intérieur pour les entreprises tenues d'en élaborer un, il incombe à chaque travailleur de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail. Les instructions de l'employeur précisent, en particulier lorsque la nature des risques le justifie, les conditions d'utilisation des équipements de travail, des moyens de protection, des substances et préparations dangereuses. Elles sont adaptées à la nature des tâches à accomplir. Les dispositions du premier alinéa sont sans incidence sur le principe de la responsabilité de l'employeur.

**Commentaire : On le savait aussi, mais pour revenir au mail et à la question... Comment expliquer le glissement ?**





Q4 / Il y a plus d'un an (Q3 avril 2017) nous vous signalions des dysfonctionnements récurrents de Mon CRM concernant les dossiers des nouveaux clients et ceux des clients récemment résiliés. Nous revenions vers vous une énième fois ce mois de mai (Q4), pour vous informer que le problème était toujours présent et mettait toujours en difficulté les conseillers (face à des clients qui doutent du sérieux d'une entreprise qui ne les connaît pas). Votre réponse était : « 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. » Pouvez-vous nous indiquer où nous en sommes ?

**Réponse :** Une nouvelle alerte a été faite vers les RLP. Le signalement est en niveau 3 et pris en charge par l'expertise mon CRM.

**Commentaire :** *Plutôt qu'une nouvelle alerte, on voulait des nouvelles... de l'ancienne. Et qu'on s'occupe bien d'elle, pour qu'elle aboutisse... Parce que si on repart de zéro !*

Q5 / Plusieurs usagers du restaurant ont constaté des incohérences entre leur droit à subvention Orange majorée, ou subvention majorée + et ce qui apparaît sur les tickets factures lors des passages en caisse. Le fait a été signalé et ne serait pas limité au site Maillot. Avez-vous plus d'informations ?

**Réponse :** Les cas rencontrés et signalés sur le RIE de Maillot ont été résolus. Pour vérifier si un souci sur une subvention demeure, merci de remonter le/les tickets de caisse ou le nom du salarié à la ligne managériale et/ou RH de proximité.

**Commentaire :** *Mais pas vraiment d'info !*

Q6 / En réponse à notre question 16 du mois dernier, relative au télétravail et à l'obligation nouvelle de transporter en permanence son PC portable du domicile à sa position de travail dans les locaux de l'entreprise avec les difficultés que cela génèrera, vous nous répondiez : « Le télétravail est à la base un choix du salarié qui en connaît les modalités. » Comment se fait-il que les modalités soient changées sans qu'au moins la commission de suivi de l'accord Télétravail ne soit saisie ?

**Réponse :** Les modalités n'ont pas changé et sont bien précisées dans l'accord. Simplement elles n'étaient pas toutes appliquées lors de la mise en place du télétravail. L'application de la modalité à laquelle vous faites référence est connue de toute personne commençant un télétravail.

**Commentaire :** *Pouvez-vous citer le paragraphe où il est dit qu'il faut se déplacer tous les jours avec le PC ? Merci.*

Q7 / Pour faire suite à la question précédente, un télétravailleur qui prolonge son contrat sur plusieurs années doit-il s'inquiéter tous les 12 mois d'un changement possible de modalités ou reconduisez-vous les conditions signées à l'origine ?

**Réponse :** Un entretien de renouvellement a lieu à chaque fin de période.

A cette occasion les modalités sont rappelées et examinées.

**Commentaire :** *Et juste OUI ou NON, pour faire court et plus clair...*

*Parce que quand c'est flou...*



Q8 / Quelle est l'économie attendue par l'entreprise en supprimant les unités centrales e-buro des télétravailleurs sur les plateaux ?

**Réponse :** Cette réclamation ne rentre pas dans les attributions des délégués du personnel qui ont pour mission de présenter aux employeurs toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives au salaire, à l'application du code du travail et aux autres conditions légales concernant la protection sociale, la santé et la sécurité ainsi que des conventions et accords applicables dans l'entreprise ( art L 2313-1 du code du travail).

**Commentaire :** *Cette réclamation concerne la justification des modifications de l'application d'un accord signé par l'entreprise.*



Q9 / En cas de panne du PC portable, un télétravailleur pouvait au moins travailler sur sa position fixe sur site. Désormais ce ne sera plus le cas. Quelles sont les dispositions prévues par l'entreprise dans ce cas de figure ? Avec quels délais ? Les conséquences sur la PVV du conseiller seront-elles prises en compte ?

**Réponse :** En cas de panne, en premier il faut faire une signalisation au 08 10 30 30 00, une intervention sera programmée avec un délai au plus court (24 ou 48h). Pendant ce laps de temps, le conseiller peut se connecter sur une autre position avec EBO, comme cela peut ou a pu se produire quand un EBO est en panne.

Q10 / Les télétravailleurs (et les élus du personnel disposant d'un PC portable) constatent de nombreuses mises à jour intempestives et pénalisantes. Soit par surprise, elles empêchent d'éteindre l'ordinateur comme prévu en fin de vacation et imposent une attente plus ou moins longue pour téléchargement et installation de la mise à jour, soit elles interviennent en pleine journée lors d'un entretien avec un client et redémarrent l'ordinateur sans préavis. Comment expliquez-vous ces situations ? Quels palliatifs envisagez-vous ?



**Réponse :** Il y a deux types de mises à jour, celles qui se font en transparences sans nécessité de « reboot » de la machines et celles qui impactent le système d'exploitation nécessitant un arrêt et relance du PC. Il ne devrait pas y avoir d'arrêt / redémarrage pendant une session, si cela se produit le signaler aux RSI. Quand une mise à jour nécessite un redémarrage, une page s'affiche avec un choix à cocher, il est impératif d'y répondre pour ne pas que cela se fasse par défaut. Il faut regarder l'icône de la « Météo du poste » dans la barre des tâches, suivant si c'est un soleil (RAS) ou un éclair (voir dans mes alertes si un redémarrage est prévu).

**Commentaire :** Il ne devrait pas y avoir... Tant et tant de choses !

Q11 / La fonction publique a revu ses grilles indiciaires et ses carrières depuis un bon moment. Orange à la responsabilité de transposer ces avancées pour son personnel fonctionnaires. Dans le cadre des réclamations liées à la rémunération, le personnel AFO proteste contre les retards et reports de PPCR (Parcours Professionnels, Carrières et Rémunérations) qui le pénalise, notamment en fin de carrière avec un impact important sur les retraites. Pourquoi tant de retards ?

**Réponse :** La Fonction Publique a annoncé, fin 2017, que l'agenda global d'application du protocole sur les parcours professionnels, les carrières et les rémunérations des agents (PPCR) était retardé d'un an, le principe de ce protocole n'étant toutefois pas remis en cause sur le fond. Les dispositions qui étaient prévues pour 2018 ont toutes été reportées à 2019. Orange de son côté a entamé la concertation avec les organisations syndicales le 5 décembre 2017 et poursuit, sur l'année 2018, les travaux tendant à adapter ses propres échelles indiciaires au regard de certaines mesures du protocole PPCR de la Fonction Publique. Il n'est pas possible de s'engager sur un calendrier qui devra s'accommoder des conditions de la Fonction Publique.



**Commentaire :** !??! Si certaines mesures finales du protocole ont été gelées pour cette année, la fonction publique a déjà déployé les nouvelles

**grilles indiciaires par une série de décrets depuis... 2016 ! Vous avez dit agile ? Vous avez dit enchantement ? Effet Waouuh !?**

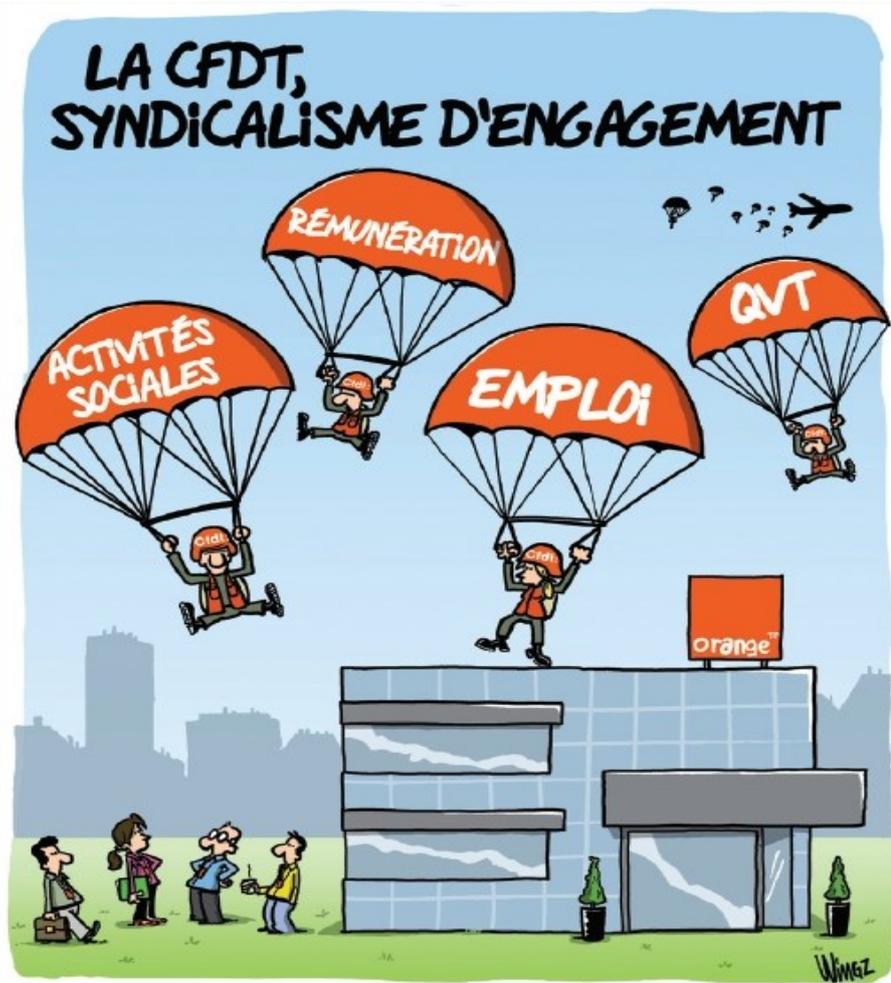
Q12 / Il semble que la hotline ADSL soit fermée en cette période estivale. Les conseillers s'en plaignent. Comment expliquez-vous cette « non continuité de service » ?

Réponse : La hotline ADSL est fermée durant l'été, le SPAH prend le relais.

Vous aussi vous voulez que les choses changent ?

Rejoignez les équipes CFDT ! **Adhérez !!!**

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



- 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:**



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

