



Le Maillot Cfdt

SCO IdF



Séances DP du mois de Février 2018

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

Q1 / Le 15 janvier fut, une fois encore, un lundi frileux. Devant les pannes de chauffage, le constat est toujours le même : « glagla » et pas de communication, aucun délai... Peut-on connaître les causes de ces pannes qui surviennent souvent le week-end et dont les conseillers font les très frais, le lundi?

Réponse : Les occupants ont été informés de la panne (mail du 15 janvier 9h23). La chaudière s'était mise en sécurité dans la nuit du 14 au 15 janvier 18, en arrêtant le chauffage suite à une baisse de pression d'eau provenant d'un clapet by-pass. Le matériel en défaut a été changé le matin à 10h30. Le chauffage remis en fonction à la suite, a permis une remise à la température de confort vers 12h30 dans le site Orange Maillot.

Q2 / Pouvez-vous nous dire à quelle fréquence le contrat d'entretien prévoit le dépoussiérage des bureaux et le passage de l'aspirateur ? (car certaines miettes s'installent parfois assez longuement).

Réponse : Le dépoussiérage des bureaux est bimensuel, néanmoins le personnel de ménage Europnet ne l'effectue que sur les bureaux débarrassés de tous documents, papiers, dossiers...etc. Le passage de l'aspirateur est effectué les lundis, mercredis et vendredis, chaque semaine. En cas de dysfonctionnement avéré, il est possible d'effectuer via MonSI dans l'application EFacilities un signalement indiquant le problème.



Q3 / Suite à nos diverses réclamations sur le sujet, vous avez mis en ligne, il y a un mois, sur le site du SCO, la synthèse des échanges et conclusions de l'unique réunion d'expression du mois de décembre 2016... Et pour de la synthèse, c'est de la synthèse ! Pourriez-vous être moins synthétique et plus précis sur les effets et suivis que, conformément aux accords, vous avez ou allez mettre en place à la suite de cette réunion ?

Réponse : La synthèse reprend échanges qui ont eu lieu lors de la réunion d'expression et ne sera pas modifiée, chaque sujet étant accompagné d'une réponse.

Commentaire : Nous vous invitons à vous faire votre opinion sur cette synthèse ... (Retrouvez-la sur le site de l'agence SCO Ile de France, rubrique RH/Politique sociale) et sur la précision et l'impact des réponses. Nous vous invitons aussi à participer aux prochaines réunions en étant nombreux, exhaustifs et revendicatifs... car il paraît que personne n'a envie de ces réunions où chacun peut dire ce qui ne va ou ne va pas !

Q4 / Ceci est une question qui aurait sans doute plus sa place dans les réunions d'expression/réunions digitales et humaines prévues dans les accords (ref), mais faute du respect de l'accord signé par Orange et de la tenue de telles réunions, nous vous signalons que stress et fatigue continuent à s'accumuler car le personnel rencontre toujours beaucoup de difficultés. Les traçages sont toujours impossibles dans certains cas et il y a toujours des remontées de placements qui ne se font pas ou se font bien tardivement. Où en êtes-vous dans l'analyse des dysfonctionnements ? Où en êtes-vous dans la mise en place des solutions nécessaires ?

Réponse : Nous vous proposons de collecter les cas rencontrés pour analyse par la boucle qualité. Une communication pourra ensuite être faite en brief métier.

Q5 / Afin de soulager les tensions quotidiennes du personnel, pourriez-vous faire remonter que dans l'application SOFT, la rétractation ADSL est « non autorisée » (fut-ce 24h après et pour des commandes faites au téléphone) en contradiction avec les 21 jours de délai légaux ?

Réponse : Le sujet va être remonté par la BACA, de plus une action de sollicitation sera menée auprès de l'équipe nationale poste de travail pour tous les sujets qui concernent mon CRM.



Q6 / Contrairement à ce qui avait été annoncé, tout contact avec le client ne fait pas trace. Pouvez-vous nous indiquer ce qui donne réellement lieu à information visible dans mon CRM et ce qui passe à la trappe ?

Réponse : La condition est que la fiche client s'affiche. Les pros, les prospects et d'autres cas non identifiés dans le CRM ne remontent pas.

Commentaire : Et c'est bien normal. Mais nous parlions des nombreux cas où la fiche existe et remonte... sans historique : contrats, services, factures, contacts ...

Q7 / Certains traçages dans mon CRM avec des commentaires saisis par les conseillers sur des cas parfois complexes disparaissent. Pouvez-vous nous expliquer pourquoi ? Si c'est un bug, quand sera-t-il solutionné ?

Réponse : Avec le nouveau Mon CRM les commentaires sont modifiables, il n'est pas possible qu'un traçage disparaisse.

Commentaire : C'était impossible, Orange l'a fait ! Mais Orange ne s'en est pas aperçu. (Enfin, les conseillers si...)

Q8 / Certains traçages dans mon CRM apparaissent en trois ou quatre exemplaires, certains apparaissent avec un incognito total quant à l'interlocuteur ou le service émetteur, certains semblent automatiques mais sont incohérents... Avez-vous des explications et des solutions ?

Réponse : Nous avons besoin de cas clients concrets pour demander une étude.



Q9 / Dans mon CRM, (comme déjà signalé, sans aucune amélioration pour le moment) au moment du traçage la fenêtre qui s'ouvre est indéplaçable et vient masquer l'offre du client et les contacts, compliquant ainsi le traçage pour lequel ses informations sont parfois nécessaires. Bien sûr le conseiller à toujours la solution de tout noter sur carnet ou cahier avant ou refermer la fenêtre et revenir en arrière... pour simplifier la vie des concepteurs de mon CRM. Mais est-ce qu'on ne pourrait pas envisager l'inverse attendu que la vente est l'objectif fixé aux conseillers et non la gestion administrative ou informatique ?

Réponse : La mise à jour des moyens de contact doit se faire avant le traitement du besoin client donc restera au début de l'entretien, c'est volontaire, car nous souhaitons aider à la digitalisation du parcours client donc les coordonnées mobile et mail doivent être impérativement bonnes.

Commentaire : Comme ce n'est pas la première fois que nous soulevons le problème, nous espérons être compris. Le traçage intervient à la fin de l'entretien, c'est logique, car au début de l'entretien le conseiller ne sait pas ce que veut le client et ce qui va être fait. Ce qui est dommage, c'est que la fenêtre de traçage ENORME et NON DEPLAÇABLE, imaginée par les concepteurs de mon CRM, MASQUE COMPLETEMENT LES INFORMATIONS UTILES TELS QUE LES CONTACTS MIS A JOUR EN DEBUT D'ENTRETIEN et empêchent donc de les retranscrire pour un traçage correct. C'est bien d'avoir des données bonnes. C'est mieux si on peut s'en servir ! Pour un mail de confirmation par exemple ! (Bref, vendeurs au bord de la crise de nerfs cherchent informaticiens charitables et compétents... Nous rappeler au 3900 ;-)

Q11 / Dans mon CRM, au moment de tracer une résiliation de livebox zen, le menu propose entre autres : livebox zen exclusif, livebox zen mai 2016... Comment savoir quel est le bon choix ? Quelles sont les nuances ? Et que cocher pour du zen d'avant 2016 ?

Réponse : On prend la Zen disponible actuellement donc il s'agit de la livebox de mai 2016, les autres ayant disparu pur un profil N1.

Commentaire : Cf Q7 ! Exclusif zen n'a pas disparu. Elle arrive même en premier !

Q10 / Dans mon CRM, de trop nombreux clients arrivent encore en origine « potentiel »... Et donc la liste de traçages proposée est incomplète au regard de ce qui est possible avec une origine « appel entrant ». Nous l'avions déjà signalé. Où en sont l'analyse et le correctif ?

Réponse : Il s'agit d'appels classiques de l'ancienne file usage. Après vérification tous les motifs apparaissent comme dans une origine d'appels entrant.

Commentaire : NON ! Cf Q7 ! Tous les motifs ne produisent pas les mêmes résultats et nous pouvons le prouver !



Q12 / Pourquoi un client Jet se voit-il « facturé » de 79 euros, en SOFT, pour passer à la fibre ?

Réponse : Si le client est Jet en ADSL, et qu'il migre sur une offre Jet Fibre, il apparaît bien les 79€, mais le client n'est pas facturé (avec une prestation d'installation) ces prestations changent avec la saison le 08 février.

Commentaire : ????? Alors pourquoi faire apparaître le « payant » mais pas la remise ?!

Q13 / Demandes de fibre, ce n'est pas toujours la joie : 1 bis rue Paul Eluard à Montmagny, appartement déjà fibré SFR... mais impossible à fibrer pour Orange ! 221 av Henri Barbusse 91270 Vigneux , immeuble 100% fibre, fibré SFR, pas raccordable pour Orange ! 121 av général Leclerc 92340 Bourg la reine, immeuble 100% fibre mais... pas éligible ! Les anomalies se multiplient et mettent les conseillers en fâcheuse posture et en tous cas dans l'impossibilité de réaliser des ventes. Quelles actions allez-vous mettre en place pour que cela cesse rapidement ?

Réponse : Ces trois adresses ont été vérifiées. Orange ne se positionne pas sur toutes les adresses fibrées par les concurrents et ces adresses apparaissent en vert vert rouge. Il s'agit souvent d'anciens immeubles Sequalum. Ces sujets sont à traiter en Brief remontant car parfois une intervention de l'UI peut débloquent l'immeuble.

Commentaire : Brief remontant ??? C'est quand ? (Cf Q3)

Q14 / Certains clients se plaignent de retard dans les mises en service et ce sans être informés, et pour certains d'entre eux il apparaît que leurs n° de contact ou adresse mail ont disparu de l'application SUIVI DE COMMANDE. Le bug vous a-t-il déjà été signalé ? Est-il en cours de résolution ?

Réponse : Ce sont des commandes annulées par les équipes techniques. Si vous avez un exemple, nous le ferons remonter à la BACA pour analyse.



Q15 / Plusieurs nouveaux clients de décembre se plaignent de voir leur ODR de changement de FAI refusée au motif qu'ils n'ont pas coché la période commerciale concernée. Attendu, que l'ODR est restée la même, comment interprétez-vous ces refus ?

Réponse : Chaque saison donne lieu à une ODR dédiée qui peut-être la même. Mais le client doit effectivement choisir la bonne période et sans trop tarder (rester dans la période de validité de l'ODR)..

Commentaire : C'est ballot ! Pour justifier un remboursement de frais de clôture... Le client doit avoir reçu la facture de clôture de son FAI. Qui n'arrive pas toujours la veille !

Q16 / Un temps convenu peut-il être supprimé à la suite de plusieurs semaines de congés maladie et, si oui, depuis quand ?

Réponse : L'ensemble du planning peut-être revu si un nouveau régime de travail doit être mis en place. C'est le cas lorsqu'un Temps partiel Thérapeutique est octroyé suite à un congé maladie. Il n'y a pas d'autre cas de révision de planning suite à congé maladie.

Q17 / Un régime de travail et des horaires peuvent-ils être mis en place sans que le salarié concerné en soit avisé : 1) sur un temps plein ? 2) sur un temps partiel ? 3) sur un mi-temps thérapeutique ? Si oui, à l'une ou l'autre des hypothèses, depuis quand ?

Réponse : Les salariés sont systématiquement informés d'un changement de planning, qu'ils doivent signer pour que celui-ci soit effectif. Pour rappel, le régime horaire doit répondre aux besoins de l'employeur, aux préconisations du médecin du travail, dans le cadre d'un Temps-Partiel Thérapeutique et être en conformité avec les accords. Le salarié y est associé avant signature.

Q18 / Certains conseillers ont fait des demandes pour modifier leurs horaires ou régimes de travail. Parfois depuis mi octobre. Ils n'ont toujours pas de nouvelles. Pouvez-vous nous rappeler les procédures et les délais dans ces cas de figure ?

Réponse : Il n'y a pas de délai pré-établi. Demander aux personnes concernées de se rapprocher de leur manager pour faire une escalade.

Q19 / Vous nous répondiez le mois dernier (Q17) « qu'aucune compensation spécifique n'est due lorsqu'un jour férié coïncide avec un jour de repos de cycle, un jour de repos dans le cadre d'un temps convenu ou d'un jour non travaillé dans le cadre d'un temps partiel et que tous les salariés bénéficient des jours fériés ». Nous prenons acte de votre réponse. Il demeure cependant que certains salariés du SCO ne bénéficieront pas de 9 jours fériés cette année pour les raisons précédemment évoquées. En conséquence, il est probable qu'ils soient amenés à travailler plus que prévu par leur contrat de travail en 2018. Est-ce alors la déclaration dans l'outil "DECOMPTE DU TEMPS DE TRAVAIL" des heures faites chaque semaine qui permettra de déclencher une compensation financière en fin d'année si tel est le cas ? Ou la survenue d'arrêt(s) maladie mettra-t-elle en péril la justesse du calcul effectué par cette application et compromettra-t-elle la compensation ?

Réponse : Si à la fin de l'année, la durée annuelle travaillée dépasse la durée annuelle de référence du régime de travail du salarié, il y aura paiement de ces heures générées par le dépassement s'il est justifié. En effet, pour certains salariés, l'organisation du temps de travail prévoit des jours de repos en semaine et selon le cas plusieurs jours fériés peuvent correspondre à ces jours de repos. Sans autre absence que les CA/JTL, (pas de COM, ASA, DIV, ...), le décompte annuel de ces salariés pourra présenter un dépassement par rapport à la DAR. Ce dépassement est normal, le manager devra le valider.



Commentaire : Donc si ASA, CM, divers... DECOMPTE ne sait pas faire le compte ? C'est calculé pour ?

Q20 / Nous sommes souvent invités à des chats et autres VIF avec Fabienne Dulac, Stéphane Richard... Tout conseiller peut-il s'inscrire selon son souhait ? Si oui quelle est la procédure vis-à-vis manager et 3P ? Si non quelles sont les restrictions ?

Réponse : Fabienne Dulac s'adresse à l'ensemble des salariés. Les conseillers peuvent donc contribuer à ces échanges en se signalant à leur manager.

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.

