



Le Maillot Cfdt

SCO IdF



Séances DP du mois de février 2019

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

Q1) Dans résil +, s'il faut changer l'adresse d'envoi de courriers, le type de voie (rue, boulevard, avenue...) et le nom de la voie (Victor Hugo, Tilleuls, République...) sont pré-établis et s'affichent automatiquement... Mais il n'y a aucun champ pour saisir le n° dans la voie !!??!! Peut-on espérer la mise en place de cette option (indispensable si l'on veut que les courriers arrivent !) ?

Q2) Il a été constaté, lors de rajout de TV, que SOFT génère les frais d'activation TV de 40 euros et demande en plus une caution de 49 euros pour le décodeur ! Doit-on annoncer 89 euros de frais pour l'activation de l'option TV ?

Réponses 1 et 2: 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 : La santé des conseillers, mentionnée dans l'article L 2313-1, ayant à pâtir du stress et des conflits occasionnés par les cas signalés, merci d'apporter tout de même des réponses sur le terrain.



Q3) Nous avons toujours beaucoup d'appels pour des rendez-vous annulés par des sous-traitants sans que les clients soient prévenus, ou alors prévenus au dernier moment et mis devant le fait accompli sans ménagement (avec tutoiement et raccrochage au nez en prime !) et cela sans que le conseiller puisse joindre l'entreprise sous-traitante pour explication, relance ou suivi. Comment dans ces conditions avoir des verbatim très satisfaisants ? Waou, va où ?

Réponse : Plusieurs cas ont été remontés au RLP et traités en direct avec les partenaires. Dans certains cas l'annonce du client était largement différente dans le compte rendu d'intervention. Vous devez continuer à remonter tous les dysfonctionnements observés pour alimenter la boucle d'amélioration sachant que plus de 80% des rv sont honorés du premier coup.

Commentaire : Eh oui, la version du client comme celle du technicien sont souvent différentes... Quand cela c'est mal passé.

Q4) Il est de plus en plus difficile d'offrir une expérience incomparablement différenciante à nos clients et le quotidien des conseillers devient un parcours d'obstacles. Pour remettre en service une ligne RTC résiliée à tort... SDC propose de reconstruire tout sauf le RTC seul ! N'y a-t-il plus que le recours dans ce cas de figure ?

Réponse : Un cas de résiliation RTC à tort est à traiter par l'appui à chaud N2 ou sinon par e-task.

Q5) Depuis plusieurs semaines, les incidents informatiques se multiplient aux Réclamations. Les après-midi principalement. Ou les applications rament ou elles plantent complètement. Quelle est l'explication ? A quand la solution ?

Réponse : Un incident a été signalé le 6 décembre sur réclanoo. Les équipes chargées du SI sont intervenues et le dérangement a été réglé. En cas de nouvel incident n'hésitez pas à le signaler au service SI (3000).



Q6) Une nouvelle version de Mon CRM, nous permettant de retrouver et de tracer nos nouveaux clients et les clients qui viennent de nous quitter est prévue, promise, espérée depuis des mois années. Selon certaines informations, elle serait repoussée. Avez-vous des informations à ce sujet ?

Réponse : Nous avons partagé vos difficultés sur ce sujet avec les directions concernées et notamment les parcours. A date nous n'avons pas de visibilité sur un potentiel correctif, mais la problématique est bien en visibilité parce que ça concerne aussi le futur CRM. D'ailleurs, un budget a été alloué au T1/2019 pour résoudre ce bug ainsi que les lenteurs et plantages MON CRM

Q7) Une nouvelle version du Bandeau de Mon CRM est annoncée. Elle semble ne concerner que la taille et la disposition des icônes... Embarque-t-elle aussi un palliatif aux nombreux incidents constatés ces dernières semaines (bandeau noir, bandeau non réactif, etc...) ?

Réponse : La version MonBandeau qui sera déployée au mois d'Avril 2019 ne sera concernée que par la taille de ce bandeau (première remontée d'insatisfaction suite au déploiement de Mars 2018). Les correctifs techniques (bandeau noir, bandeau non réactif) sont plutôt intégrés dans la version qui vient d'être mise en production ce jour (13/02) et demain (14/02), suite au report de la MEP du 15/01, qui avait provoqué une matinée sans prise d'appel. Nous allons suivre de près si les incidents rencontrés précédemment s'estompent avec cette nouvelle MEP.

Commentaire : *Peut-on suggérer des cellules cailloux, PILPRO, Escalade, BACA, DASC, Recours, appui à chaud... Côté concepteurs/gestionnaires de logiciels Orange, pour que les clients du SI que nous sommes voient du mieux dans de bien meilleurs délais ?*

Q8) Des écoutes sont effectuées actuellement, pas forcément sur du personnel récemment arrivé ce qui surprend. Il se dit que ce sont les conseillers supposés prendre peu d'appels qui sont ainsi ciblés et il semble que 30 appels jours soient désormais requis... sans que ce soit annoncé (et avec des appels de plus en plus complexes et des services distants toujours aussi difficiles à joindre) ! Qu'en est-il Vraiment ? Où Orange met-elle la différenciation dans ce contexte ?

Réponse : Les écoutes sont faites sur le modèle développement des compétences et échanges sur les process. Les 30 appels correspondent environ à l'ambition attendue d'un conseiller au téléphone (environ 4 appels à l'heure loggée). Sachant que cette ambition est largement dépassée par la majorité des conseillers.

Commentaire : *L'impression a été que le développement des compétences et les échanges sur les process concernaient surtout les moins « rapides » et pas les plus « approximatifs » dans leurs pratiques et réponses.*



Q9) Une question a été posée il y a quelques mois pour sensibiliser sur l'usage de photos de collègues circulant parfois sur des Whatsapp-équipe sans l'autorisation des intéressés. Il semble que certaines images enregistrées viennent aussi illustrer des entretiens avec nos clients en Codir... ?! Pouvez-vous nous dire dans quel accord cette pratique aurait été validée ?

Réponse : Nous ne savons à quoi vous faites référence. Merci de préciser.

Commentaire : *Nous souhaitons n'avoir à faire référence à rien...*

Q10) Depuis quelques semaines, l'usage d'ANOO est devenu délicat. Une fois un onglet choisi, le menu qui s'ouvre n'est pas accessible car il se dérobe au premier mouvement de la souris, ce qui est très énervant et décourageant. Depuis mi-janvier, une nouvelle version de l'intranet Orange est en place, avec un nouvel affichage où il faut reprendre ses repères... Et avec toujours le même problème ANOO. Est-il prévu un correctif pour allonger l'espérance de vie des souris et des hommes ?

Réponse : Cet incident a été remonté au CSRH et la plupart des anomalies ont disparu.

Q11) Depuis plusieurs semaines, le nombre de clients se plaignant de ne pas avoir reçu leur facture est en très forte hausse. Est-ce une volonté de décourager l'usage de la facture papier ? Un bug côté Orange ? Un problème côté La Poste ?... De même, la réception et le traitement des chèques semble s'être lui aussi allongé, avez-vous une explication ?

Réponse : En mars 2018, les clients avaient été prévenus qu'Orange opterait l'envoi de facture électronique. (Encart d'information joint à leur facture mensuelle). Dans le cas où il ne souhaitait pas y adhérer, ces derniers devaient nous recontacter avant le mois de Juin. Le passage en FADET s'est fait en 3 vagues faute de remontée client. Notre parc compte désormais plus de 80% de client détenteurs de FADET. Concernant le délai de réception et le traitement des chèques, l'information a été remontée à la Direction Métier depuis Novembre 2017. Aucun incident ni anomalie n'a pu être détectée.

Commentaire : *Pour les plus anciens d'entre nous, dans le jargon FT, la FADET, c'est l'abréviation de « la facture détaillée avec la liste de numéros appelés de la ligne du client »... Mais là, lisez : La facture électronique.*

Q12) Des rumeurs circulent concernant les lignes de service à forfait que peuvent encore avoir certains salariés. Suppression au 1^{er} janvier, modification... ? Pouvez-vous nous éclairer sur les dispositions en cours ou en prévision et les procédures en cas de litige ?

Réponse : En fait, un poste à forfait est rattaché à une ligne RTC. Depuis le 15/11/18, il n'y a plus RTC en création et déménagement donc plus de possibilité pour un salarié d'avoir un poste à forfait ou de déménager avec un poste à forfait. Les salariés avec poste à forfait le conservent pour l'instant, en sachant que la fermeture totale du réseau RTC est prévue pour 2023. Toutes les infos sont dans BASIC mais aussi dans le kiosque

Q13) Des « fakes » de plus en plus crédibles, et sensés émaner d'Orange, sont reçus par les clients pour leur signaler des anomalies de paiement, des mises en services de services inconnus ou jamais demandés, des messages reçus et à consulter... Que fait l'entreprise face à de tels contacts qui génèrent des réclamations ou des demandes d'explications de nos clients, de plus en plus difficiles à gérer pour les conseillers ?



Réponse : Ces phénomènes ne sont pas nouveaux et concernent toutes les entreprises. Ce sont des faux émetteurs à signaler à "abuse.com".

Commentaire : *Nous aurions été heureux de savoir qu'Orange défendait plus particulièrement ses intérêts et ceux de ses clients.*

Q14) En regard avec l'accord de méthodologie sur l'évaluation et l'adaptation de la charge de travail, pouvez-vous nous préciser qui est le RET pour notre établissement ?

Réponse : Il n'y a pas de Responsable Environnement du Travail pour les établissements secondaires. Celui de la DO est René Le Tohic. Il travaille en relation avec le pôle Prévention des unités.

Q15) Selon les textes mis en avant par l'entreprise : « Le manager porte la responsabilité du développement des compétences de ses collaborateurs ». Pouvez-vous détailler les moyens spécifiques qui sont mis à sa disposition à cet effet ? Quels moyens en temps ? Quels moyens en matériel ? Quel moyen en formations ? Quels moyens « financiers » ?

Réponse : Le manager a toujours été responsable du développement de ses collaborateurs. Un plan d'action est lancé sur le SCO pour formaliser le développement des compétences en intégrant tous les acteurs et contributeurs. Les managers seront accompagnés sur ce sujet en lien direct avec ARCQ. Aujourd'hui le temps accordé au manager, à la formation est contractualisé dans l'allocation mensuelle. A titre indicatif un manager dispose d'environ 5h consacré au développement de compétences par mois par conseiller auquel il faut ajouter du temps de formation .

Commentaire : *Nous ne parlons pas du temps déduit à chaque conseiller pour le calcul et l'évaluation des flux et des objectifs, nous parlons du temps nécessaire aux managers pour se former eux-mêmes, s'approprier, mettre en place et assurer le suivi régulier que suppose l'ARCQ.*

Q16) Quels moyens le manager a-t-il pour faire ensuite reconnaître cette montée en compétence de ses collaborateurs en grade, échelon, prime, salaire ?

Réponse : Le manager a les moyens de faire reconnaître la montée en compétence de ses collaborateurs dans le cadre d'ARCQ, suite aux évaluations faites. Des augmentations individuelles peuvent également être proposées (si l'accord salarial prévoit un budget pour cela) pour les salariés contractuels non cadres. Les primes exceptionnelles sont également une mesure de reconnaissance.

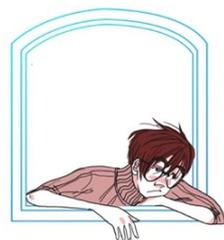
Commentaire : *L'entreprise nous assure que le manager a les moyens dans le cadre de l'ARCQ. Pour les fonctionnaires comme pour les contractuels ? Lesquels et dans quelles proportions... Le suspens demeure.*

Q17) Sur le plateau du 3^{ème} certains managers ont des fauteuils à rustines aux accoudoirs, dans le budget déménagement peut-on aussi prévoir le nécessaire pour le renouvellement de certains équipements ?

Réponse : Des fauteuils sont en cours de remplacement suite au recensement du correspondant logistique. Si une personne rencontre un problème d'obsolescence de son fauteuil malgré le recensement, elle peut se signaler auprès de lui.

Q18) Si un budget est en élaboration et provisionnement pour les travaux liés à la libération de surface, peut-on y inclure les fonds nécessaires à la pose de surfenêtres côté périphérique notamment dans la salle Recouvrement/Réclamations/responsable plateau (avec l'accord du propriétaire) ?

Réponse : Ce sujet a été signalé à la DIT qui proposera ses solutions sachant que les travaux de facade sont à la charge du propriétaire.



Q19) Certaines entreprises humaines et avec une politique sociale prennent en charge les frais de transports de leurs salariés à 100%. Orange a-t-elle un jour réfléchi à cette initiative ?

Réponse : Orange applique le code du travail (R3261-1).

Commentaire : *Oui mais Orange est en plus digital et humain, 2020, miroir, waouu et différenciant ! On a le droit de rêver...*

Q20) Les entreprises comme Orange sont assujetties à la taxe d'apprentissage. Comment peut faire un salarié qui souhaite présenter l'école de son enfant pour que cet établissement soit destinataire de cette taxe ?

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 : *Il paraît que les écoles connaissent la procédure pour se faire reconnaître.*



Q21) Pour fêter le huitième succès en tant qu'opérateur, nous avons reçu de la part de l'entreprise un superbe maillot, floqué de huit étoiles, marquant l'évènement. Maillot XL, pour tout le monde ou presque. Pouvez-vous nous indiquer la procédure d'échange de maillot pour ceux dont ce n'est pas vraiment la taille ?

Réponse : Le T shirt est un cadeau à l'initiative du national, nous n'avons pas connaissance de procédure d'échange.

Commentaire : *Ni de la procédure d'attribution des tailles. Il n'y a plus qu'à sympathiser d'un service à l'autre pour échanger entre collègues mais il semble que les petits et pas très costauds auront moins de chance que les autres !*

C'est quoi cette discrimination ?!! ;-D