



Le Maillot Cfdt

SCO IdF



Séances DP du mois de janvier 2019

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

Q1 / Commencé il y a plusieurs années, le déploiement de *Parcours Professionnels Carrières et Rémunérations (PPCR)* qui a pour objectif de mieux reconnaître l'engagement des fonctionnaires en revalorisant leurs grilles indiciaires et en améliorant leurs perspectives de carrière est quasiment achevé dans l'ensemble des branches de la fonction publique, même si la fin du processus a été gelé pour l'année 2018. Chez Orange RIEN n'a été fait. Nous sommes désormais en 2019, bonne année à tous. Le gel 2018 ne peut plus servir d'excuse. Il est urgentissime de transcrire enfin chez Orange les grilles et indices, qui s'appliquent depuis des mois ailleurs, ceci alors qu'un nombre de plus en plus important de fonctionnaires sont partis (lésés), partent ou vont partir et doivent pouvoir déterminer leurs futurs indices pour calculer correctement date de départ et montant de leur retraite. Dans quel délai, l'entreprise fera-t-elle enfin le nécessaire pour tous ceux qui en ont fait le leader des télécoms qu'elle est ?

Réponse : Les travaux et les échanges avec les autorités de tutelle sont en cours. L'actualité dense dans le domaine social et statutaire, n'a pas permis de progresser au rythme qui était souhaité. Il n'est pas possible, aujourd'hui, de donner davantage d'informations, ni de préciser un calendrier

Commentaire : Non, ce n'est pas la faute de l'actualité et des gilets jaunes (ceux qui ont pu bénéficier d'une prime grâce à eux leur disent merci). Côté Orange, « entreprise digitale et humaine », la persévérance à ne pas déployer PPCR est UNE HONTE !



Q2 / Sollicitées par le Président de la République de nombreuses entreprises vont verser des primes de solidarité à tout ou partie de leurs employés. Chez Total, ce sera 1500 euros à tous. Chez Iliad (Free), 1000 euros pour 75 % de ses salariés... L'entreprise Orange reverra-t-elle sa copie dans un sens plus favorable au personnel ? Si non, pourquoi ? L'entreprise est-elle en difficulté financière ?

Réponse : Comme indiqué dans Anoo, Orange a souhaité répondre à l'appel du Président de la République en s'engageant concrètement en faveur du pouvoir d'achat. Stéphane Richard a donc décidé le versement d'une prime de solidarité à tous les salariés en France ayant un salaire brut annuel jusqu'à 30 000 euros en 2018.

Commentaire : Au lieu d'un peu de sous, beaucoup de déçus...

Q3 / A l'issue des négociations entre la direction et les syndicats, l'accord *Gestion Promotions Emplois et Compétences* n'a pas recueilli les signatures d'au moins trois organisations représentatives du personnel. De ce fait, cet accord n'est pas entériné. Dans ce contexte, quelles dispositions GPEC l'entreprise compte-elle appliquer ?

Réponse : Les dispositions sont en cours de définition

Q4 / La pratique du séminaire plus ou moins festif pour les cadres ou managers versus trainings et/ou double écoute/enregistrements sur site pour les conseillers semble devoir se répéter et continuer et continuer. Dans le déploiement des pratiques devant favoriser et développer meilleure connaissance des autres, échanges de bonnes pratiques, dynamisme, cohésion et solidarité, pourquoi ces divergences ?

Réponse : Les séminaires managers, internes au SCO, leur permettent de travailler en accord avec la stratégie de l'unité pour articuler le projet d'équipe autour des priorités du SCO. Pour rappel, un moment convivial a été récemment organisé sur les différents sites du SCO, le 11 octobre 2018 sur Maillot, afin de favoriser la cohésion.

Commentaire : « ...En accord avec la stratégie de l'unité pour articuler le projet d'équipe autour des priorités du SCO... » (Au fait, certains clients n'aiment pas du tout les nouveaux décodeurs : il n'y a plus d'affichage clair et compréhensible !)



Q5 / L'entreprise a-t-elle conscience de creuser des fossés de plus en plus profonds... (La question fait référence aux sujets précédents, pas à des travaux de déploiement de la fibre pour mieux relier les hommes.) ?

Réponse : Sur le T4 a eu lieu sur notre site un évènement de convivialité site. D'autres évènements sont en préparation pour 2019.

Commentaire : Des journées gilets Orange ?

Q6 / Par un mail de fin décembre, le personnel du service recouvrement a été avisé du déploiement de LIVE ENGAGE. Il y est mentionné comme un des deux objectifs principaux « une meilleure adhérence horaire du dispositif d'appui, en correspondance avec les horaires des conseillers en relation avec le client du lundi au samedi de 8h à 20h ». Mais il n'est fait aucune mention des assurances données en CHSCT, quant au maintien des horaires actuels du service recouvrement (fermeture à 18h et pas de travail le samedi) et à la pérennité des horaires de chacun. Pour éviter toute inquiétude, pouvez-vous confirmer les engagements pris sur ces points ?

Réponse : Dans le cadre de la généralisation de LIVE ENGAGE il n'est pas prévu de modifier les horaires des services concernés.

Commentaire : Merci pour cette confirmation.



Q7 / Le nouveau système de logten ne cesse de surprendre les conseillers. Parfois certains s'y retrouvent d'office sans l'avoir sélectionné, pendant que d'autres n'arrivent pas à le mettre en route... Des améliorations sont-elles prévues ?

Réponse : Il est nécessaire de nous faire connaître le CUID des salariés concernés ainsi que l'heure constatée du dysfonctionnement pour étudier les cas. Ces anomalies relèvent probablement de dysfonctionnements ponctuels de l'interface informatique & téléphonie. Nous n'avons pas de remontées similaires des autres sites qui utilisent le même LogTen. Il n'y a pas d'amélioration de prévue.

Q8 / Pour un etask travaux rejeté, le nom de l'intervenant n'est plus mentionné dans la partie « dernier traitant ». Et le mail émis au moment du rejet émane d'une adresse « do-not-reply »... Comment dans ce cas faire entendre qu'il n'y a pas lieu de rejeter et/ou de s'assurer d'un suivi pour la demande ?

Réponse : Nous faisons remonter la question au RLP

Q9 / Le personnel Orange est incité à rendre un service incomparable et il est rémunéré en partie sur cet objectif. Dans le même temps l'entreprise sous-traite totalement ou partiellement (mais toujours de plus en plus) le porte à porte, l'installation, le dépannage, l'accueil (et ferme ses boutiques)... Souvent les sous-traitants sous-traitent eux-mêmes à des intervenants... qui travaillent pour Free le matin, pour Orange l'après-midi, pour SFR le lendemain, avec des contraintes de temps et des moyens qui ne leur permettent absolument pas d'être incomparables. Face aux problèmes et réclamations le personnel Orange se trouve ensuite démuné tant par le SI et compliance que par un suivi et des délais de « corrections » ingérables car dépendants de « ressources externes ». L'entreprise a-t-elle conscience de faire travailler son personnel avec des injonctions et des moyens contradictoires hautement générateurs de stress et de risques psycho-sociaux ? Pouvez-vous faire entendre plus haut les difficultés engendrées par cette stratégie ?

Réponse : La BACA est en relation avec les correspondants des centres externes lorsqu'un dysfonctionnement est constaté.

Commentaire : La BACA gère les risques psycho-sociaux et le stress ?

Q10 / Pour faire suite à la question précédente, (le personnel ne cesse de signaler les dysfonctionnements et anomalies dues au SI, aux bugs logiciels Mon CRM toujours pas corrigés deux après, à la sous-traitance, aux alertes ou commentaires non lus, aux dossiers annulés à tort, ou aux incohérences de compliance... qui pénalisent le client comme les conseillers...) avec le temps, le ressenti est que rien n'est jamais fait pour corriger, autrement que quelques cas par cas, et même que la situation se dégrade. On entend de plus en plus souvent que ça ne vaut pas le coup de se donner du mal pour suivre ou faire remonter, que ça ne sert à rien, que personne « en haut » n'est à l'écoute... Que comptez-vous faire pour stopper le renoncement qui s'installe ?



Réponse : Notre DUO a alerté les « patrons du SI » et les a fait venir au SCO pour exposer toutes les problématiques SI rencontrées par nos conseillers (MON CRM ,Homologation ,Parcours réclamations entre autres) Toutes les demandes prises en compte ont été répertoriés et prises en compte mais les premiers retours ne sont pas prévus avant fin janvierEn décembre ,il est à noter côté SI hors MON CRM une grosse accalmie des incidents majeurs générant beaucoup d'appels et d'OT ETASK.

Q11 / A défaut d'une solution rapide aux problèmes évoqués ci-dessus, l'entreprise a-t-elle un moyen d'améliorer la communication entre sous-traitants sur le terrain et nos clients ? Ceux-ci se plaignent de plus en plus souvent (que ce soit pour dépannage ou installation ADSL ou Fibre) de n'être pas prévenus en cas de retard voire d'annulation de rendez-vous (rendez-vous parfois liés à des problèmes techniques externes détectés avant le jour J, mais qui n'ont pas empêché le gentil robot digital de confirmer le RDV en question !). Lorsqu'un client a perdu une journée, quand ce n'est pas plusieurs, difficile ensuite de générer émotion positive et verbatim flatteur ☺ pour le conseiller qui n'y est pour rien !

Réponse : cf réponse question 9

Commentaire : cf questions mensuelles annuelles ☺

Q12 / Le projet polyvalence home/Open est dans sa phase « recensement des volontaires ». Quelle présentation est prévue ? Jusqu'à quelle date s'étend cet appel à volontaires ?

Réponse : Les présentations sont en cours et l'appel à volontaires se termine au 25/01.

Q13 / Le projet de libération surface a fait et fait toujours l'objet de discussions et d'études où bon nombre des personnes concernées ont eu l'occasion de s'exprimer. Devant les options qui se dessinent, savez-vous quel est le délai pour que les « spécialistes » en bâtiments, sécurité et autres normes... valident, rejettent ou amendent les pistes actuelles ?

Réponse : Le projet n'est pas encore passé en CHSCT. Il est prématuré de répondre dans cette instance (DP). Pour autant, ces questions sont abordées lors des réunions de travail.

Q14 Le prélèvement de l'impôt sur le revenu à la source devrait s'appliquer ce mois-ci. En cas de doute, incompréhension, contestation, interrogation à réception de la nouvelle feuille de paye, vers qui peut-on se tourner ? Quelles sont les procédures prévues ?

Réponse : Comme précisé dans Anoo et le memo RH d'octobre, le numéro unique à contacter est le 0 811 368 368 (Administration Fiscale).

Commentaire : Finalement, ce serait plutôt le 0809 401 401 pour joindre les services fiscaux.

S'ENGAGER POUR CHACUN,
AGIR POUR TOUS !



Adhérez !!!

NO STRESS POUR 2019!

... ON S'OCCUPE DE
VOS BONNES RÉOLUTIONS



"Une réduction d'impôt"

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.

Je souhaite avoir des informations sur la CFTD. Je souhaite adhérer à la CFTD

NOM, PRENOM :

Adresse :

Téléphone :

Mail :

Entreprise / Etablissement :

CFTD 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.

