

Réunion DP du mois de juillet 2018

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



Q1 / Les managers du plateau ont eu la chance de bénéficier d'un séminaire le 27 juin 2018. Pourquoi le N1 n'a-t-il pas été informé et s'est-il retrouvé seul sans explication ?

Réponse : Les manager ont communiqué dans leur équipe sur ce séminaire et leur disponibilité si besoin à distance. Il y a toujours des cadres présents sur le site.

Commentaire : Alors les conseillers n'ont pas eu communication des communications. C'est ballot !

Q2 / En l'absence de tout manager, quid de la continuité managériale ?

Réponse : Les manager étaient disponibles à distance si nécessaire

Q3 / (Copié-collé de novembre 2016 et décembre 2017) Il y a eu un séminaire « cadres » pour permettre aux managers d'échanger, de se mobiliser, de réfléchir dans un contexte plus agréable qu'un petit bureau ou un bruyant plateau téléphonique. Un tel séminaire est-il prévu pour les non-cadres ? Si non, 1) Est-ce parce que vous estimez que le personnel de premier niveau est déjà au maximum du dynamisme, de l'implication et tout et tout... et donc, n'en a pas besoin ? Ou, 2) Parce qu'il n'y a eu qu'un budget provisionné, pour les seuls cadres ? Si 1) Un tel personnel ne mérite-t-il pas une prime ou une augmentation conséquente ? Si 2) Pourquoi cette discrimination qui ne peut que creuser un fossé au sein du personnel ?

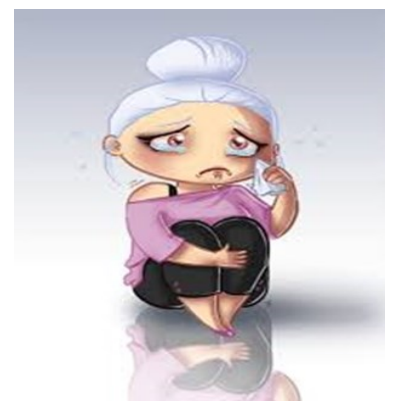
Réponse : Il n'est pas prévu de séminaire non cadre. Il est prévu un kick off à la rentrée avant le T4. Ce n'est pas une discrimination de ne pas dupliquer les mêmes réunions.

Commentaire : En tous cas, c'est un effet miroir loupé!

Q4 / Attendu que les questions précédentes deviennent récurrentes, les conseillers ont l'impression de ne pas être écoutés, entendus, respectés. Pourquoi y a-t-il si peu d'efforts et de progrès de faits en ce sens ? Avez-vous conscience que cela altère l'ambiance sur les plateaux et conduit à une résignation dégoûtée des conseillers et à une perte de crédibilité de l'entreprise ?

Réponse : Les kick off précédents comme les prochains sont organisés pour partager sur la stratégie d'Orange et du SCO. Les réunions, les briefs ou la BACA sont également des moyens pour mettre en avant des idées et suggestions d'amélioration.

Commentaire : Kick, donner un coup... Off, en dehors de...



Q7 / L'entreprise, en clivant ainsi selon les grades, a-t-elle conscience de porter atteinte à la cohésion et à la motivation des personnels en première ligne, déjà soumis à de fortes pressions et de multiples injonctions contradictoires ?

Réponse : Il n'y a pas de clivage mais nous entendons votre demande.



Q8 / L'entreprise a-t-elle conscience qu'elle met ses managers dans une position ambiguë ?

Réponse : Les managers sont les relais de la stratégie.

Commentaire : Ils ont aussi le droit de ne pas être mis en porte à faux par leur employeur.

Q9 / Devant de multiples interrogations et/ou rumeurs relatives à la PVC, pouvez-vous fournir les moyennes de la PVC (conseillers et managers) pour le 1er semestre de 2018 versus 1er et second semestre 2017 ?

Réponse : Les informations PVC sont communiquées en multilatérales. Les dernières ont été communiquées fin mars.

Commentaire : (Mais le personnel et ses délégués ne sont pas invités et ne les reçoivent pas.)

Après recherches : les informations tendent à démontrer qu'il ne s'agit pas d'un effet d'optique!

Q10 / Alors que des appels à candidatures pour secouristes devaient être faits, nous n'avons pas vu de push mail et certains qui ont fait des demandes de stage depuis mars 2018 (initiation), n'ont toujours pas eu leur réponse. Comment expliquez-vous cette situation ?

Réponse : Il n'y a pas eu de relance car pas de nouvelle session disponible pour le moment. Des formations ont été faites dernièrement : 4 salariés ont participé (liste des secouristes affichée à jour) les 29 et 30/03.

Commentaire : Et pour éviter le cercle vicieux : Pas de nouvelles formations si pas de candidats... N'hésitez pas à vous rapprocher de votre manager et du préventeur.



Q11 / (Le personnel étant confronté à des prises en compte et mise à jour dans Opoci demandant plusieurs mois, des plannings de vacances incohérents, des relances pour des absences irrégulières qui ne le sont pas du tout, des prévisions de congés à déposer 8 à 9 mois à l'avance, des dépôt de congés demandés dans la foulée... Si longtemps avant qu'on ne sait plus, qu'on croit l'avoir fait et que... c'est là qu'il y a des loupés et oubliés... !) Le service 3P ne serait-il pas sous dimensionné en personnel ou en moyens ? Ou soumis à des contraintes ingérables ?

Réponse : Le fait de renseigner l'outil de planification OPOCI bien en amont et au fil de l'eau permet d'établir des prévisions d'activité au plus juste et d'organiser les différents événements sur les plateaux. C'est pour cela que la cellule 3P accompagne les managers dans le suivi des absences à régulariser (congés prévus ou absences). Le dimensionnement de la cellule 3P est en phase avec la cible qui est fonction du nombre d'ETP géré en portefeuille par superviseur (environ : 1 superviseur pour 50 ETP).

Commentaire : Malheureusement, les chiffres priment sur l'humain dans cette réponse. Basée encore une fois sur des Equivalents Temps Plein, mais quatre personnes à 50%, ça fait quatre dossiers à gérer, quatre lignes dans les tableaux et pas deux !

Trop de travail tue le travail...
Et l'ouvrier, aussi...



Q12 / La charge de travail supplémentaire du fait du projet Escalades a-t-elle été estimée et prise en compte pour permettre au personnel de 3P de travailler dans de bonnes conditions ?

Réponse : La participation des conseillers N2 sur l'activité Escalade sera intégrée à la planification hebdomadaire déjà faite par la 3P. C'est une activité au même titre que les autres.

Q13 / Pour faire suite à vos réponses sur le télétravail du mois dernier, et aux directives de la Direction Infogérance et Service aux Utilisateurs (DISU), en application de la décision nationale demandant à ce qu'il n'y ait qu'un équipement de travail par personne, est-ce que cela veut dire que les personnels équipés de deux écrans vont les perdre ? Ou que les nouveaux arrivants dans les services concernés seront privés de cet usage ?

Réponse : L'écran supplémentaire n'est pas supprimé et est même conseillé.

Q14 / Les personnes en télétravail (ne le sont que quelques jours par semaine) et sont équipés de PC portables ayant des écrans plus petits que les PC fixes et des claviers plus petits et inséparables... Etre obligé de ne travailler, désormais et en permanence, sur le PC portable qui leur est alloué revient à une dégradation des conditions de travail par rapport aux autres conseillers. (Surtout si l'on considère la pyramide des âges de l'entreprise et le fait que beaucoup de personnes sont porteuses de lunettes et ont de meilleures conditions de lecture sur un écran plus grand) en conséquence, au regard du droit du travail, cela nécessite un passage en CHSCT... Pourquoi cela n'a-t-il pas été fait ? (NB : Il vous appartient de faire remonter cette question à l'instance adéquate si vous jugez qu'elle n'est pas de votre ressort.)

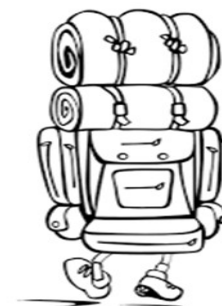
Réponse : L'écran supplémentaire n'étant pas supprimé (ni au domicile ni sur site), il n'y a pas de détérioration des conditions de travail telles que vous les décrivez.

Commentaire : *Il semble que le PC portable soit considéré comme unité centrale, et là pas de pitié, un seul dispositif ! Par contre, écran, clavier, souris resteraient à disposition sur la position (à vérifier).*

Q15 / Au vu des nouvelles conditions qui imposent de se déplacer en permanence avec son ordinateur, souris, casque... plusieurs personnes intéressées remettent leur choix/envie en question pour des problèmes d'encombrement et de poids notamment. Avez-vous conscience que cette nouvelle façon de faire risque d'interdire l'accès à cette possibilité à toute une partie du personnel ?

Réponse : Pour aider les personnes à se déplacer avec leur micro-portable, des sacs à dos sont fournis.

Commentaire : *Sac à main ou sac à dos, l'ordinateur n'est pas plus léger. Au lieu d'avoir le bras qui fatigue, c'est la colonne qui trinque. Pas top.*



Q16 / Au vu... Il semble difficile, aux personnes se déplaçant en vélo notamment, ou à ceux qui ont beaucoup de changements dans les transports en commun et/ou se déplacent en heures de pointe, de prendre un télétravail dans ces conditions de déménagements constants. Cela incite, de fait, à circuler en voiture. Est-ce que cela ne vient pas en contradiction flagrante avec le plan de mobilité en entreprise ? Est-ce un moyen de faire des économies en décourageant les achats de bicycle non polluants pour ne pas verser les participations prévues ?

Réponse : Le télétravail est à la base un choix du salarié qui en connaît les modalités.

Commentaire : *Et qui n'a pas demandé à les changer.*

Q17 / Pour les personnes qui prendraient un télétravail pour des raisons de santé, la mesure pourra-t-elle faire l'objet de dérogations ?

Réponse : Seul le médecin du travail peut faire des préconisations.



Q18 / Compte-tenu de l'absence de médecin du travail, comment sera-t-il possible de faire valoir des problèmes de santé pour un aménagement de télétravail (dans le cadre normal comme dans le cadre d'une éventuelle dérogation) ?

Réponse : Les salariés peuvent tout à fait continuer à être reçus par un médecin du travail si cette visite est nécessaire

Q19 / Dans certaines unités, il est possible d'être en télétravail trois jours par semaine sans justificatif médical. Dans d'autres celui-ci est obligatoire. Pouvez-vous nous expliquer pourquoi ces différences ?

Réponse : C'est une décision de la Direction du SCO qui a fait le choix de limiter le télétravail à 2 jours, dans le respect de l'accord (jusqu'à 3 jours). Cette décision a pour but de préserver le collectif équipe.

Commentaire : *Alors qu'ailleurs le collectif équipe ne serait pas pris en compte ? Pouvez-vous nous expliquer... ou pas ?*

Q20 / Certaines positions de travail, si elles ne sont pas utilisées pendant un certain nombre de jours, sortent du domaine et ne sont plus reconnues par le SI. Pour éviter cela, est-ce que vous allez démonter les positions des nouveaux télétravailleurs ? Si oui, comment feront les personnels non télétravailleurs qui pourraient être amenés à travailler sur ses positions (nouveaux, de passage, du samedi, en repli si propre position HS, si refonte équipe ou changements de position pour bruit, ménage, visibilité...) ? Si non... Pourquoi ne pas permettre d'utiliser le matériel présent ?

Réponse : Le fait que les télétravailleurs laissent à disposition leur position de travail repose sur du volontariat et fait partie du protocole/avenant

Q21 / Il est demandé de prendre une photo de la position de télétravail au domicile. Est-ce la fin des visites, analyse et conseil au domicile ?

Réponse : Des visites peuvent être programmées avec le préventeur si le télétravailleur le demande.



Q22 / Vu que des photos sont réclamées, un appareil photo est-il fourni ?

Réponse : Non, les photos peuvent également être prises par le téléphone professionnel proposé et fourni par l'Entreprise.

Q23 / Pouvez-vous nous dire ce qu'il advient de ces photos... Qui sont une intrusion dans la vie privée et qui peuvent via la « digitalisation » aller au bout du monde ou se retourner contre le télétravailleur ? Quelles précautions sont prises ?

Réponse : Ces photos sont demandées afin de garantir que le salarié va travailler dans de bonnes conditions. Elles permettent d'aménager le poste de travail. Nous rappelons qu'il en est de la responsabilité de l'employeur de s'assurer que les conditions de travail à domicile sont bien respectées. La prise de vue ne concerne que le poste de travail et non pas la pièce dans sa globalité et les photos seront supprimées après étude du poste par le préventeur. Cette demande fait suite à un accident de travail qui a démontré que le salarié ne travaillait pas de bonnes conditions. Cette décision a été prise avec des membres du CHSCT.

Q24 / Pour quelqu'un qui refuserait de photographier son intérieur, est-ce que sa demande serait automatiquement refusée ?

Réponse : Non, mais l'entreprise doit s'assurer que le domicile permet de travailler dans de bonnes conditions (par exemple par une visite). Les photos permettent également de savoir quel mobilier correspond le plus aux besoins du télétravailleur. Ceux qui ont photographié leur position de travail à leur domicile ont bien compris le but de la démarche et la situation que vous évoquez ne s'est pas présentée.

Q25 / Dans le cadre du télétravail, l'accès internet au domicile doit avoir une bande passante de 2Mb/s... Qui mesure la vitesse et la qualité de cette bande passante ? Avec quels moyens ?

Réponse : C'est au salarié de s'assurer que son débit (par exemple via l'assistance d'Orange) est suffisant et donc de 2Mb/s minimum

Commentaire : *Donc il vaut mieux être un peu technophile et... pas trop loin du central téléphonique !*



Q26 / Pour quelqu'un dont le domicile ne satisferait pas cette exigence, des moyens sont-ils prévus pour la rendre techniquement possible ? Si non, n'est-ce pas creuser un peu plus la fracture numérique pour des personnels Orange éloignés des grands centres urbains ?

Réponse : Le télétravail repose sur certains critères d'éligibilité garantissant la bonne prise en charge de nos clients, une fluidité du SI. Il n'est pas possible de modifier ces critères hors offres commerciales.

Q27 / Le deuxième chargeur que vous évoquiez le mois dernier comme un moyen d'alléger la charge à transporter ne serait disponible « qu'en fonction des disponibilités » selon un mail envoyé le 27 juin 2018. Peut-on avoir une représentation plus précise des disponibilités en question ?

Réponse : Il n'y a pas de problème de disponibilité. Si cela devait se produire, un chargeur serait commandé

Q28 / Pour les personnes qui souhaitent un télétravail sur site Orange distant... Nous attendons toujours la liste des locaux disponibles, réclamée depuis plusieurs années. Pouvez-vous enfin nous communiquer cette liste ? Si non, pourquoi ? Est-ce un moyen détourné pour décourager cette forme de télétravail ?

Réponse : Il n'y a pas de liste mais au moment de la demande, on contacte le Directeur de site concerné

Commentaire : *Encore faut-il avoir connaissance de l'implantation de tous les sites Orange !*

