

Séances DP du mois de juin 2018

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

Q1 / Plusieurs personnes ont récemment fait des demandes de télétravail et se sont vues signifier qu'elles devraient, en permanence et même sur leur site et position de travail habituelle, travailler sur le PC portable qui leur serait fourni. Et donc devraient toujours se déplacer entre site et domicile/site distant avec le PC portable... Et que leur position de travail « en dur » était susceptible d'être déconstruite ! Pouvez-vous nous confirmer ou infirmer ces informations ?

Réponse : Nous confirmons cette décision qui fait suite à une évolution du Système d'information portée par la Direction Infogerance et Service aux Utilisateurs

Commentaire : *Donc système informatique et « service aux utilisateurs » priment sur les accords (et sans consultation des utilisateurs)!*

DIALOGUE SOCIAL : LA DIRECTION PEUT MIEUX FAIRE !



Q2 / Si les informations ci-dessus sont fausses, pouvez-vous faire en sorte de rassurer le personnel pour faire cesser les bruits et inquiétudes ?

Réponse : Cf supra



Q3 / Si les informations mentionnées en Q1 sont justes, pouvez-vous nous dire ce qui justifie ce changement ?

Réponse : C'est une décision nationale de la DISU demandant à ce qu'il n'y ait qu'un équipement de travail par personne.

Commentaire : *Est-ce que cela s'appliquera aussi à la chaise et au bureau ?*

Q4 / Si les informations mentionnées en Q1 sont justes, la décision est-elle locale ou générale ?

Réponse : Elle est générale et portée par la Direction Infogerance et Service aux Utilisateurs

Q5 / Si les informations mentionnées en Q1 sont justes, comment justifieriez-vous la discrimination, de fait, entre les anciens télétravailleurs et les nouveaux ?

Réponse : Il ne s'agit pas de discrimination. Comme dans tout nouveau process, cela s'applique aux nouvelles personnes concernées à partir de la date de mise en place.

Q6 / Si... pouvez-vous nous indiquer sur quel paragraphe de l'accord Télétravail s'appuie cette décision ?

Réponse : Aucun, car pour la grande majorité des télétravailleurs, cette modalité existe déjà. En effet, cette modalité a toujours été appliquée pour toute demande de télétravail pour un salarié hors centre d'appel. Pour information complémentaire, l'accord ne contredit pas cette pratique.

Commentaire : L'accord ne l'aborde pas... Car pas envisagé, proposé, stipulé ! Les centres d'appels perdent donc leur scandaleux privilège ! (Parce que c'est vrai qu'ailleurs... c'est encore le chantier.)

Mais pourquoi vous me refusez le télétravail, chef ?



Q7 / Si... pouvez-vous nous indiquer dans quel paragraphe de l'accord télétravail est précisé que le télétravail entraîne le démantèlement de la position fixe existante (sachant que selon l'article 3.2.2 : le partage de la position de travail principale repose sur le volontariat...)?

Réponse : Il n'y a pas de paragraphe concernant la suppression du poste de travail (EBO). La position reste équipée, il suffit juste au télétravailleur de brancher son PC nomade. C'est le partage de position qui repose sur le volontariat.



Q8 / Concernant les mesures liées à l'assurance habitation, présentes dans l'accord Télétravail, doivent-elles être étendues pour assurer le risque de détérioration suite à des chocs ou le risque de vol lors des multiples déplacements que les nouvelles pratiques imposeraient ou faut-il un nouveau contrat ? Pris en charge dans quelles proportions ?

Réponse : L'assurance habitation couvre ce qui se passe dans l'habitation. Le matériel est assuré par l'entreprise à qui le télétravailleur s'adresse en cas de vol et de choc.

Q9 / Concernant les effets du poids, à porter quotidiennement dans les transports lors des trajets, et le stress possible pensez-vous présenter cette évolution qui modifie les conditions de travail en CHSCT ?

Réponse : Non, il est prévu dans ce cadre là, la mise à disposition d'un sac à dos. Les salariés peuvent prendre contact avec le préventeur(trice) afin que ce dernier puisse préconiser un sac de transport à roulettes. De plus, il est tout à fait possible d'accéder à un deuxième chargeur (qui resterait dans le casier) afin de d'éviter un poids supplémentaire.

Q10 / L'outil de récolement des congés se révèle bien souvent déphasé par rapport au planning réel du personnel. Jours de repos de cycles affichés comme jours travaillés et inversement, durée journalière erronée, nouveaux « fériés » au calendrier !? D'où viennent ces fantaisies ? Comment dans ces conditions établir correctement le nombre de jours de congés pris ou restants ?

Réponse : L'outil de récolement est alimenté par l'extraction du planning des salariés issue de l'outil OPOCI 6 mois avant la période de récolement. Les changements ponctuels de planning ou de vacation ne sont donc pas pris en compte. Si des anomalies de planning sont constatées par les salariés à la lecture d'OPOCI, il est nécessaire de les remonter vers la cellule 3P pour correction

Commentaire : Nécessaire... Mais pas suffisant !

Q11 / De nouveau, le personnel est invité avec insistance à déposer ses congés dans ANOO dès qu'acceptés soit plusieurs mois avant la date du départ. Pourquoi cette urgence ? Y a-t-il un challenge couronnant la DO qui les aura posé avant les autres ? Qu'est-ce qui justifie ses pressions (« sinon tu pénalises tout le SCO et tes collègues... ») ?

Réponse : Cf réponse du mois dernier (La C3P valide les demandes déposées dans anoo au fil de l'eau afin d'avoir la meilleure vision possible des taux de congés et une cohésion entre les demandes validées dans anoo et celles renseignées dans l'outil de planification OPOCI)

Commentaire : *La cohésion demanderait, pour commencer, un OPOCI raccord avec le réel !*



Q12 / Toujours concernant les congés, à quand un nouveau process qui prenne en compte la vie réelle et n'impose pas de déposer tous les congés neuf mois à l'avance pour avoir une chance de les avoir... puisque le calcul des flux se faisait à trois mois et se fera à la semaine, voire à la journée, si l'on en croit le projet AC demain ?

Réponse : L'organisation du récolement qui s'intègre dans le process congés du SCO IDF a été défini par un groupe de travail représentatif des salariés et présenté aux organisations syndicales. Des changements de critères nécessitent de nouveau de s'organiser en groupe de travail en vue d'acter un changement qui satisfasse les salariés sans altérer les bonnes gestion de nos activités (prévisions d'activités).

Commentaire : *NON REPRESENTATIF (hors cadres et 3P) et organisations syndicales comme le personnel mis devant le fait accompli.*

Q13 / Tout le personnel perçoit un salaire ou un traitement, et ceux qui ont une part variable doivent être conscients d'avoir un +. Ils ont aussi plus de pression et des chiffres à atteindre ! Depuis plusieurs mois, les conseillers s'inquiètent d'objectifs de plus en plus hors de portée dans un contexte de concurrence très agressive. L'entreprise prévoit-elle de donner les moyens de lutter ou à défaut de cesser de pénaliser des vendeurs qui ne font que subir ?

Réponse : Le KPI Fibre a été difficile sur les moi passés du fait des attaques de la concurrence mais d'autres KPI ont été largement dépassés ce qui a permis de compenser en partie la baisse de PVC. Les offres promotionnelles en cours relancent déjà les ventes sur juin.



Q14 / Même si la part variable est comme son nom l'indique « variable », la moyenne perçue est tout à fait constante à quasiment moins trois cents euros par mois pour les managers par rapport aux années précédentes. Y a-t-il une baisse des budgets alloués ou une autre explication ? Peut-on espérer une amélioration des critères pour que la PVV redevienne attractive et motivante ? La CFDT avait obtenu en bilatérale, que les barèmes RE en SCO soient revalorisés de 10% dès avril de cette année. Est-ce appliqué ou reporté ?

Réponse : Il n'y a pas de baisse des budgets (le budget n'est pas local). Une revalorisation de 10% de la PVC des CC et RE a bien eu lieu dès avril. Pour juillet, le national a décidé de modifier de manière rétroactive les paliers des RE pour un déclenchement de la VIP à partir de 65% de R/O avec paiement du différentiel sur la paye d'août.

Q15 / Pouvez-vous nous dire quelle procédure appliquer quand la procédure normale a été suivie et qu'un Etask priorisé et toujours en attente... depuis le 15 mai (ex :240804177) ?

Réponse : Nous demandons l'analyse du cas au N2.

Q16 / La répétition et les transferts sont de plus en plus dûs à de mauvaises orientations de collègues open, boutiques et technique... L'impression qui ressort est que nos collègues ne sont pas assez formés ou en sous-effectifs et travaillent souvent trop vite. (Notre propre plateau n'est pas à l'abri.) Est-il prévu de revoir les objectifs en conséquence ? Ou de recruter tant il est évident que la baisse annoncée des flux ne suffit pas à être efficace face à une complexité accrue des dossiers à traiter ?

Réponse : Les objectifs concernant les SAM sont revus mensuellement. Les transferts sont en baisse au niveau du SCO même si nous observons des hausses périodiques en cas de mauvaise QS sur les autres accueils ou en période d'intempéries.

Q17 / Une réunion d'expression a eu lieu le 12 juin sur le site après un push mail d'invitation. Toutefois, le plus souvent, le personnel n'a eu d'information ou d'incitation par aucune autre voie. Les affiches liées à cette campagne ne sont pas parvenues jusqu'aux équipes ou en tous cas n'ont pas été visibles...(face à celles de Mad Max ou Batman, elles n'ont pas dû faire le poids). Dans ces conditions, combien de personnes ont-elles participé à la réunion ?

Réponse : 5 personnes étaient inscrites à cette rencontre et seulement deux se sont présentés. Nous avons maintenu quand même la rencontre.

Commentaire : *L'entreprise dégage tous ses moyens et techniques de comm pour attirer les clients. En interne, bizarrement, elle ne saurait plus faire ? A moins qu'elle n'ait que trop déçu son personnel... ? (Les deux, mon capitaine !?)*



Q18 / Après la réunion d'expression précédentes (décembre 2016), les petits déjeuners avec le directeur et autres journées « sourire », ou osons l'unité... Et les questions DP, le personnel a, de plus en plus, le sentiment que remonter anomalies et problèmes ne sert à rien, que suggestions et bonnes idées ne sont jamais prises en compte. Bref de n'être ni écouté, ni entendu mais au contraire laissé seul face à ses difficultés, et sans aucune reconnaissance, contrairement aux discours officiels et aux accords. Avez-vous des moyens pour remédier à cet état de fait

Réponse : Les remontées des salariés sont notre priorité et sont prises en compte. Les actes de reconnaissance sont nombreux : MEC, promotions, AI, médailles, convivialités équipe...

Commentaire : *La perception n'est pas la même... De tout là-haut ou d'en bas... !*

Q 19 / Pouvez-vous nous dire s'il y aura une fête de l'agence cette année ? Si oui, à quelle date ? Si non... pour quels motifs ?

Réponse : Cette année, et avec l'ambition de proposer au plus grand nombre d'entre nous, un moment convivial pour fêter nos succès, nous avons prévu de transformer la soirée de l'unité par des animations sur tous nos sites. Le format reste encore à définir et le moment sera celui de la rentrée 2018.