

Séances DP du mois de septembre 2018

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

Q1 / Klaxoon, all IP GP, elearning, vidéo conférences... Les propositions et offres d'information et d'échanges se multiplient, mais pour le personnel qui travaille face au client comment participer ? En demandant au manager avez-vous répondu.

Comprenez-vous que cette réponse n'est pas crédible alors que les flux et chiffres sont affichés et à satisfaire en priorité, alors que vous supprimez à plusieurs reprises des formations qui viennent de commencer ? Comprenez-vous que cela crée des inégalités de plus en plus profondes entre services et/ou grades ? Comprenez-vous que c'est source d'une amertume qui s'installe ?

Réponse : Les formations ne sont pas supprimées mais déplacées. Nous n'avons jamais eu autant de temps qu'aujourd'hui consacré au développement des compétences sous toutes ses formes. Pour ce qui est de la partie téléphone sur IP en remplacement du RTC, nous y consacrons du temps car novembre, date d'arrêt de la commercialisation du RTC arrive à grands pas.

Depuis le plan de mobilité en entreprise, on s'éclate avec les déplacements !



Q2 / Privilégier la réponse au client peut s'entendre, à condition que ce soit pour lui donner des informations qui ne soient pas périmées à cause de briefs ou de formations annulées sur les nouvelles offres et procédures. Avez-vous conscience par ces pratiques, devenues ordinaires, de nuire potentiellement au client et de mettre les conseillers en difficulté ?

Réponse : De quelles formations parlez vous car les formations ne sont pas annulées certaines ont été déplacées?

Q4 / Nous constatons de nombreux cas de clients arrivant mécontents et énervés car leurs demandes n'ont pas été suivies d'effets. Souvent il s'agit de dossiers de prestataires extérieurs (outre-Méditerranée) ou de courriers « traités » selon Hermès, mais qui ne le sont absolument pas dans la vraie vie. C'est source de stress pour le conseiller qui doit réparer les dégâts dans une relation fortement dégradée et qui après avoir, lui, fait le nécessaire doit en plus prendre en charge une réclamation. Cela nuit gravement à l'image de l'entreprise. Avez-vous pu déterminer s'il s'agit de bugs ou de mauvaises pratiques ? Quelles mesures comptez-vous mettre en place pour limiter ces cas ?

ENCADRER AUTREMENT ...



Réponse : Ils existe effectivement des demandes non prises en compte par nos partenaires comme nos services. La lecture de certains verbatims le montre. Lorsque les cas sont identifiés ils sont repris en N2 ou par les services concernés. D'autres plus répétitifs sont remontés pour correction des process aux RLP. Ceux qui concernent les bugs SI, les actions sont mise en œuvres à partir des cas remontés, c'est pour cela que chacun doit les signaler au 3000.

Commentaire : Encore faut-il que le 3000 soit joignable ! Quant aux dossiers « égarés » et « traités » mais non traités, ils sont plutôt repris en N1 par des conseillers de bonne volonté face à des clients furieux...

Q3 / Annuler de façon répétitive les briefs et formations complique la tâche des équipes de formation. Avez-vous évalué les risques psycho sociaux liés à ce qui peut être ressenti comme une bien faible considération pour l'activité de formateur et un manque de respect vis-à-vis du personnel concerné ?

Réponse : cf Q2

Commentaire : Bref, annulation ou déplacement, le choix des mots n'élimine pas les difficultés.

Q5 / De nombreux clients, titulaires de lignes fixes, nous appellent inquiets suite aux informations qu'ils reçoivent (courriers Orange notamment) concernant l'arrêt du téléphone sur le réseau RTC. Pourquoi les conseillers n'ont-ils pas été informés de cette campagne de courriers ? Ces appels sont chronophages car il faut expliquer et rassurer longuement, et ils sont le plus souvent peu porteurs. Avez-vous estimé cela au regard des objectifs PVC ?

Réponse : Cette évolution fait partie de la stratégie de l'entreprise, nos clients sont informés. Les objectifs fondés sur les taux de transformation prennent en compte les appels engendrés par les différentes décisions stratégiques prises par l'entreprise.

Q6 / De nouvelles modalités concernant les prises et fins de services sont évoquées sous l'appellation « Log on ». Nous avons reçu un mail... et il y a beaucoup de bouches à oreilles avec des sons de cloches plus ou moins agréables qui génèrent pour le moment un rejet. Le système « log on » existant sur Saint Michel permettait aux personnes prenant des appels entre 8h et 8h10 et entre 19h50 et 20h de cumuler du temps, un peu comme un système de badgeuse. Comptez-vous appliquer la même chose sur Maillot ? Si oui, à partir de quand ? Si non, pourquoi ? Toujours si non, l'annonce des heures d'ouverture au public sera-t-elle changée pour 8h10/19h50 ?

Réponse : Le site de Maillot est ouvert de 8h à 20h en relation avec les clients par téléphone. L'application du log/délog pour le conseiller est en résumé simple, être sur son poste de travail pendant ses heures prévues au planning sachant que dans les 10 premières et dernières minutes le log utilisé est le log-ten. Le conseiller doit de lui-même changer de log pour se connecter au flux clients au plus tard au bout des 10 mn suivant sont heure de prise de service au planning. C'est un droit mais pas une obligation et ceux qui souhaitent se connecter tout de suite sur la file clients peuvent bien sûr le faire.

D'abord allumer l'ordinateur



Q7 / Compte-tenu des changements de log-delog, des obligations de se connecter, puis de se déconnecter, pour se reconnecter... Des dix minutes avant ou pendant, pouvez-vous préciser si vous entendez modifier les règlements intérieurs et si oui, quand et de quelle façon ?

Réponse : Le règlement intérieur n'est pas modifié car le salarié doit être présent à son poste de travail pendant ses heures prévues au travail.

Q8 / A l'usage, les conseillers trouvent ce système log-ten inutilement contraignant et contre-productif. En effet, ils sont souvent prêts à prendre les appels mais doivent rester en log-ten et ne pas en prendre. Ils passent en vert et ne reçoivent toujours pas d'appels sans comprendre pourquoi... ! Ils perdent du temps à se faire briefier sur la bonne manip, s'énervent... Bref, pouvez-vous expliquer tout l'intérêt, tant pour l'entreprise que pour le personnel, de ces pertes de temps et d'appels que les conseillers subissent et ne comprennent pas (ce qui génère toujours d'importants risques psycho-sociaux !) ?

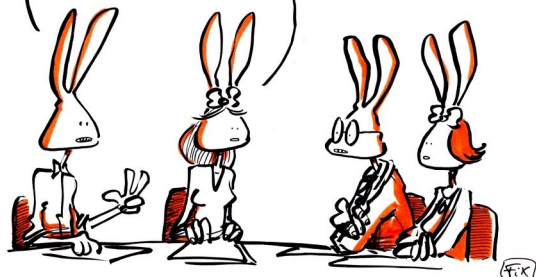
Réponse : Le conseiller qui souhaite prendre des appels à sa prise de service peuvent le faire. Le log/délog ne concerne que les conseillers qui souhaitent bénéficier de 10 mn pour lire des informations, consulter Basic ou tout autre action métier qu'ils ne peuvent faire pendant le traitement des appels.

Commentaire : Du coup, dix minutes, ça peut être très court... Quand il faut lire ses mails, consulter BASIC, lire les nouvelles de la quinzaine, regarder un film d'information, faire trois ou quatre KLAXOON, aller sur PLAZZA, répondre au sondage, prendre connaissance du challenge, donner des notes à la dernière formation...

Q9 / Encore dans les bruits de couloirs, troublants et agaçants : « Il faut prendre 5 appels à l'heure », « Il est prévu de ne plus permettre le wrap up pour traçage et suivi »... Ces bruits sont-ils fondés ou non ? Si oui, comme nous l'avons déjà signalé à maintes reprises, les dossiers à traiter sont de plus en plus complexes et demandent souvent des contacts avec d'autres services, rarement joignables au quart de tour, sans parler des problèmes informatiques et bugs récurrents, signalés depuis des mois et des mois et auxquels l'entreprise ne propose aucune solution... Brefs les traitements sont de plus en plus longs et de plus en plus porteurs de stress en tous genres. Pourquoi votre préoccupation première ne se porte-t-elle pas sur ces points ?

POUR FACTUALISER LE RISQUE,
ON A MIS EN PLACE UNE
NOTATION SIMPLE :
VERT / JAUNE / ROUGE.

AU BOUT D'UNE SEMAINE,
ON A RAJOUTÉ ROUGE
FONCÉ, NOIR ET NOIR FONCÉ.



Réponse : Dans les maquettes de prévision de flux il est effectivement attendu une productivité autour de 5 appels à l'heure consacrée aux traitements des appels (hors formation, réunion...) soit environ une trentaine d'appels par jour sur une durée moyenne. Cette ambition est atteignable car elle est habituellement atteinte au global. Elle prend en compte les appels longs que vous traitez et également les appels très courts car c'est une moyenne. Enfin pour ce qui est des bugs informatiques, ils existent et sont par moments trop nombreux mais toutes vos remontées servent à les corriger.

Commentaire : Comme à la question 4, la tension, l'agacement ou le stress du personnel ne se retrouvent pas pris en compte dans la réponse.

Q10 / Pouvez-vous nous dire à quelle date les anciens et les nouveaux clients cesseront d'être invisibles pour mon CRM ? A quelle date nous pourrions cesser de surveiller des dossiers pendant plusieurs jours pour pouvoir les tracer correctement, pour pouvoir nous assurer que nos ventes ont bien été prises en compte ?...

Réponse : La correction est annoncée pour le jeudi 20 septembre et devrait améliorer le cas des traçages sur les nouveaux clients

Q11 / Attente de transferts (à ne pas faire à cause de TOTOR ! Mais à faire quand même parce que traitement de la demande en une seule fois... !), bugs SI à répétition, recouvrement HS plusieurs heures, cartes bleues prises mais pas possible de faire ensuite « suivant » dans SOFT... Et bientôt il faudra expliquer aux clients qu'il est impossible de leur mettre le téléphone sans une box, et se débrouiller sans CRISTAL pour comprendre ce qui se passe. C'est toujours plus de stress, au jour le jour et dans les jours à venir, plus de fatigue et plus de dégradations de la santé en perspective. Que proposez-vous pour pallier à cette accumulation préoccupante ?

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

ALLONGEZ VOUS SUR
LE PHOTOCOPIEUR !



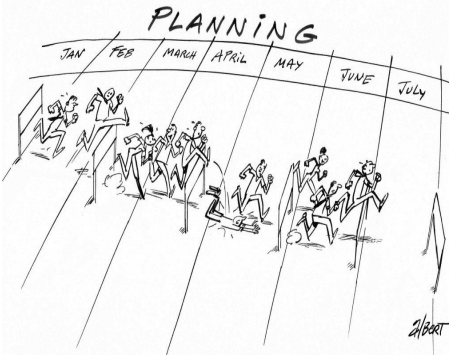
Réponse : Les bugs SI ne sont pas nouveaux et sont la conséquence d'empilement de SI et d'offres complexes. Nous vivons actuellement une période plutôt calme sur ce sujet même si nous avons rencontré quelques difficultés sur des commandes OPEN ou sur la prise en compte des paiements de CB. Le process est connu, vous devez signaler tout dysfonctionnement au 3000 pour traitement au cas par cas ou par correction du SI.

Commentaire : cf Q4, Q9... Les process ont la part belle, les tensions pour le personnel sont zappées...

Q12 / Depuis plusieurs mois, managers et conseillers vous interpellent sur des objectifs PVC inatteignables et démotivants. Les décisions ne peuvent pas être locales semble-t-il. Alors nationalement, pouvez-vous faire entendre la voix de votre personnel ?

Réponse : Oui, l'objectif du SCO n'est pas d'avoir des objectifs inatteignables, chaque trimestre le SCO négocie au mieux les objectifs avec la national afin qu'ils soient atteignables dans l'intérêt de tous.

Q13 / Comment expliquez-vous que l'application de synthèse du recollement « oublie » certains jours des membres du personnel, ne leur permettant pas de consulter ou de poser des congés... ? Pourquoi continuons-nous avec un système si complexe, si contraignant (9 mois à l'avance, pas d'égrenés... !), et si peu fiable ?



Réponse : L'application de synthèse de récolement intègre l'ensemble des salariés concernés par le process congés. Avant la phase de recueil des souhaits, les listes du personnel sont envoyées aux managers pour consolidation. Le planning quotidien associé à chaque salarié est renseigné par la cellule 3P en fonction des éléments connus de 3P. L'outil de récolement ainsi que le calendrier des recueils de souhaits anticipés à 9 mois ont été partagé avec des représentants du personnel. Cette anticipation est nécessaire pour nos prévisions d'activité et pour l'organisation des congés des salariés.

Commentaire : La description d'un process sur le papier n'était pas la réponse attendue aux difficultés quotidiennes du personnel.

Q14 / Suite au mail sur le télétravail, instituant l'obligation d'avoir l'ordinateur portable avec soi quotidiennement sur site comme au domicile, nous vous avons signalé que cette exigence n'était stipulée nulle part dans l'accord. Vous nous avez répondu que ce n'était pas défendu non plus... !!? L'argument est spécieux. D'autant plus que, si nous vous avons bien compris, vous en faites désormais un motif pour refuser d'accorder un télétravail à tout collaborateur que cette contrainte mettrait en difficulté, et qui préférerait les usages antérieurs. Il y a un écart entre « pas défendu » et « obligatoire » que nous aimerions vous voir justifier.

Réponse : Chaque situation individuelle problématique et qui mettrait en difficulté un salarié doit être remontée au préventeur ou médecin du travail qui étudiera le dossier. La règle générale est bien de n'avoir qu'un poste de travail nomade.

Commentaire : N'hésitez pas à exprimer vos difficultés aux préventeurs. Sans cela pas d'évolution, pas de solution !

Q15 / Dans l'accord sur le Télétravail, il est par contre stipulé, (3.2.2.2) noir sur blanc, que l'entre prise doit mettre en visibilité les bureaux et positions de travail dédiées aux télétravailleurs et développer les outils permettant de les réserver. Vous nous avez indiqué ne pas pouvoir fournir de liste des sites et positions. Si c'est toujours le cas aujourd'hui, votre personnel et ses représentants vous prient de vous mettre en conformité avec l'accord dans les meilleurs délais. Merci de nous tenir au courant de vos démarches et avancées en ce sens...

Réponse : Il n'y a pas de liste ce qui ne signifie pas qu'il n'y ait pas de visibilité sur les bureaux à disposition pour les télétravailleurs. Les positions de travail disponibles par site se trouvent dans l'outil e-facilities. Pour autant, il convient de demander l'autorisation de sa la ligne managériale pour toute demande de télétravail sur un autre site que celui qui est prévu, d'abord pour des raisons de sécurité.

Commentaire : Comment aller consulter s'il y a des positions à disposition sur un site... si on ignore que ce site existe ?!

Q16 / Les « nouveaux télétravailleurs » constatent que leurs craintes sont largement fondées et des « mal de dos » liés aux trajets et au port des sacs à dos sont déjà signalés. Les épaules souffrent également car il faut fréquemment enlever et remettre le sac pour ne pas gêner ou pouvoir s'asseoir dans les transports en commun. Comment justifiez-vous de ne pas avoir présenté le sujet en CHSCT ? Y a-t-il eu une grille DARES pour évaluer l'impact de cette mesure ? Si oui peut-on en avoir connaissance ?

Réponse : Cf réponse juin 2018 Cette configuration correspond à l'accord télétravail en vigueur. 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.

Commentaire : Nous attendons toujours que nous soient communiqués, dans l'accord télétravail, le paragraphe et l'alinéa sur lequel cette décision s'appuie. Nous ne l'avons pas trouvé lors de nos relectures.

BIEN SÛR QUE NOTRE
ENTREPRISE ENCOURAGE
LE TÉLÉTRAVAIL !
VEILLEZ SIMPLEMENT À
BIEN GARDER VOTRE
BRACELET ÉLECTRONIQUE.



Q17 / Les « nouveaux télétravailleurs » constatent que le nombre considérable de fils à brancher sur site avec cette itinérance permanente (casque, chargeur, écran, souris, clavier... et antivol ?!), allongent d'au moins dix minutes le temps pour se logger. Comment comptez-vous prendre en compte cette particularité ?



Réponse : Nous expliquerons ce point plus en détail lors des entretiens liés aux demandes de télétravail. Cependant, certains des branchements que vous citez sont bien à effectuer. Si un salarié se signale en difficulté par rapport à ces branchements, nous pouvons travailler à l'aménagement de la position de travail.

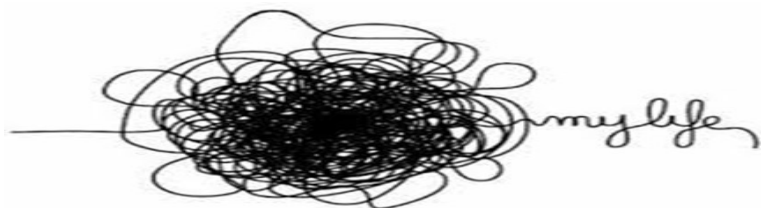
Commentaire : *Oui, oui, tous ces branchements sont bien à effectuer quotidiennement.*

Q18 / Les branchements électriques nécessaires aux télétravailleurs impliquent une mise à quatre pattes pour passer sous les bureaux à chaque prise et fin de service. Que prévoyez-vous pour les personnes qui n'auraient pas la souplesse nécessaire ?

Réponse : Là encore, il faut signaler la difficulté de branchement qui pourra amener à retravailler sur la position de travail.

Q19 / Les branchements électriques nécessaires aux télétravailleurs se révèlent trop importants par rapports aux installations existantes sur certaines marguerites. De ce fait, il a été constaté un recours à des rallonges. Pensez-vous que ces pratiques sont conformes aux règles et normes de sécurité ?

Réponse : Oui, nous sommes en conformité avec les règles de sécurité en ce qui concerne le branchement des PC. Pour information, il est prévu des réaménagements de marguerites site par site afin d'optimiser les conditions de travail mais pas de calendrier finalisé.



Q20 / En écho à la question 20 de juillet, des managers s'inquiètent devant le démantèlement désormais effectif des bureaux des télétravailleurs. Alors qu'un certain nombre de positions sont inutilisables pour d'autres conseillers (sachant, en plus, comme vous nous l'avez répondu, que le partage ou non d'une position est soumise à l'accord du télétravailleur)... Pour un appui de proximité en début de tutorat, un repli en cas de panne d'une position voisine ou un regroupement notamment les samedis, pour favoriser la synergie de groupe... ou lors des changements de salle si bruits de travaux, fuite, nettoyage des moquettes... pouvez-vous indiquer les solutions vous mettrez en place ?

Réponse : En cas de besoin de travailler en binôme, le manager est à même de trouver une solution. De plus, il y a des places disponibles sur la marguerite apprenante.

Commentaire : *Et dans les autres cas ?*

Q21 / Dans ces conditions de télétravail (sérieuses difficultés pour les motards ou cyclistes, obligation pour tous de repasser chez soi déposer l'ordinateur avant de prendre les enfants à l'école, faire les courses, aller chez le médecin, sortir... d'où temps perdu plus important que temps « gagné »), plusieurs personnes envisagent de ne pas prendre ou ne pas renouveler le télétravail est-ce l'effet recherché ? (L'effet obtenu étant un sentiment de brimade et d'injustice !).

Réponse : Il appartient à chacun de s'organiser par rapport aux conditions de l'accord, aux dispositions mises en place pour alléger la charge lors des déplacements.

Commentaire : *Est-ce que « chacun » concerne aussi l'entreprise Orange ? Et quant aux termes de l'accord, cf commentaire Q16.*

Q22 / Enfin, toujours suite au mail concernant les modifications liées à la pratique du télétravail, nous attirons votre attention sur le fait que si vous imposez au télétravailleur l'obligation de toujours se déplacer avec l'ordinateur fourni, cela revient à imposer votre autorité d'employeur à un de vos subordonnés à des heures où il n'est plus ou pas encore de service, ce qui ne semble pas légal. Si vous souhaitez exercer votre autorité, il faut que ce soit sur une période considérée comme travaillée et rémunérée. Avez-vous l'intention de revoir les règlements intérieurs ou contrats de travail en ce sens ?



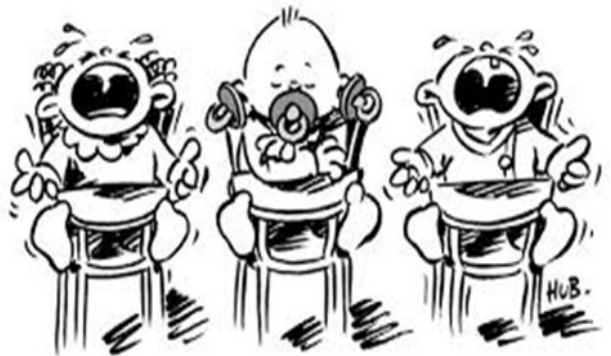
Réponse : L'engagement de l'Entreprise est de respecter l'accord de télétravail et donc de mettre à disposition du matériel lui permettant de travailler. Pour rappel, le télétravail est d'abord une demande effectuée par le salarié et correspond donc à son choix. En signant l'avenant, le télétravailleur s'engage à en respecter les modalités.

Commentaire : Les précédents contrats de télétravail étaient-ils hors la loi ?

Q23 / Comme vous l'aurez constaté au fil des questions et réclamations précédentes, il y a, en ce moment, accumulation de signaux de saturation, d'usure quasi générale et de développement des niveaux de stress et de mécontentement. Cela ne peut qu'entraîner des certitudes de dégradation psycho-sociales en nombre et à brève échéance. Avez-vous conscience de cette détérioration ? Et que comptez-vous faire en éviter les méfaits d'un dialogue social qui s'effrite en profondeur ?

Réponse : Hors Champs

Commentaire : REPONSE INQUIETANTE



Vous aussi vous voulez que les choses changent ?

Rejoignez les équipes CFDT ! **Adhérez !!!**

**VOS REPRÉSENTANTS CFDT :
L'HUMAIN AVANT TOUT !...**

