



Le Maillot Cfdt

SCO IdF



Séance DP du mois de septembre 2019

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

Q1) Y a-t-il un quota de dépôt de dossiers Dalembert par mois et par personne ?

Réponse : Non, pas du tout. Les dépôts d'Alembert sont pour des cas clients réitérants pour lesquels le process nominal n'a pas fonctionné.

Q2) Y a-t-il suffisamment de formations au tact et au bon sens pour certains encadrants ou ont-ils une pression et des injonctions tout aussi contradictoires qui influent sur leur attitude ?

Réponse : Les encadrants suivent des formations. Veuillez préciser les injonctions contradictoires.

Q3) L'entreprise nous demande avec insistance de faire remonter les dossiers, les « cailloux », tous les cas « caca » et autres « vrilles ». Elle nous assure que c'est absolument nécessaire... Elle insiste. Mais quand, après plusieurs appels et échecs au traitement d'un cas client, un conseiller se conforme à la procédure et fait un recours DALEMBERT, c'est pour s'entendre dire qu'il botte en touche !?! Alors qu'il est précisément en train de faire le nécessaire pour le client (après 3 ou 4 interlocuteurs qui n'ont rien fait, ont été « coupés en comm », ont promis n'importe quoi...) ! Quand l'entreprise cessera-t-elle le management par injonctions contradictoires qui a causé tant de dégâts il y a quelques années ?

Réponse : Le process d'Alembert concerne des cas clients spécifiques qu'il est sans doute nécessaire de rappeler. Avant traitement par Dalembert il est nécessaire d'avoir au préalable utilisé le process nominal.

Commentaire : *On sait. On fait. Ça n'évite pas les "hic" !*

Q4) Si votre attention n'est pas suffisamment portée sur les risques psycho-sociaux, à la fois pour ceux qui se trouvent remis en cause et craquent ou pour ceux qui déclenchent un stress sans le vouloir, se reprochent aussitôt leur maladresse et la ressassent... Serez-vous plus sensibles à la dégradation de la QS qui découle systématiquement de ces situations (effervescence, délog, conversations entre collègues...) ?

Réponse : L'indicateur de QS sert uniquement à suivre notre capacité à répondre à nos clients au téléphone. Les actions du management sur l'identification des dysfonctionnements doit aider à limiter leur récurrence. Si des injonctions seraient contradictoires, nous vous invitons à nous les faire connaître pour y remédier.

Commentaire : *Alors voilà : Souvent une procédure nous impose de faire quelque chose... comme un DALEMBERT, et quand nous suivons cette première injonction, quelqu'un nous dit qu'il ne fallait pas le faire ! Ou alors : Il faut que le client soit pris en charge de A à Z, en un seul appel, mais TOTOR nous enjoint de ne pas transférer le client qui s'est trompé de service ou que nous ne pouvons pas aider nous même ! Il faut lui répondre tout de suite et sans qu'il attende, mais faire des HAGRID ! Ou encore : Il faut faire des gestes fidélité... Mais pas trop ! (Et beaucoup de petits caetera...)*



Q5) A l'entrée sur le plateau home du 3^{ème} étage sont affichés plusieurs documents d'information sur le harcèlement. Sont-ils là pour « dédouaner » l'entreprise en prévision de dégradations attendues et de procès éventuels ? Ou vous préoccupez-vous sincèrement d'enchanter le personnel et de recueillir de bons verbatim internes ;-) plutôt que des arrêts de travail ?

Réponse : Pour rappel, l'affichage des documents liés au harcèlement est une obligation légale. La Direction prend à coeur ce sujet important et veille au bien-être des salariés.

Commentaire : *En quelle position dans les priorités de nos grands dirigeants ?*

Q6) Des immeubles 100% fibre... ne le sont pas du tout. Les clients se tournent vers nous et des demandes de « détagage » sont faites. Il arrive malheureusement que des conseillers, qui suivent leurs dossiers clients, soient informés que le « détagage » a été fait et rappellent leurs clients... Pour se retrouver bloqués et bien ridicules parce qu'en informatique rien n'est vraiment fait ! Peut-on trouver une solution pour éviter les gros coups de tension et de stress pour les conseillers et, pour nos clients, l'impression durable que Orange = « branquignols »

Réponse : Les immeubles sont taggés ou dé-taggsés par les signalisations des UI avec des délais de mise à jour dans le SI, une fois l'information remontée. Le process de désaturation sera recherché puis communiqué aux conseillers.



Q7) La liste des guide-file, serre-file et secouristes n'a pas été mise à jour depuis plus d'un an. Du fait des départs et mutations, certaines personnes mentionnées ne sont plus sur le site et devraient être remplacées (ou pas). En plus des risques « standard », avec les divers chantiers qui se succèdent, ne pensez-vous pas qu'il serait utile et urgent de disposer d'une liste à jour en cas d'accident ?

Réponse : Une relance va être faite pour demander des volontaires sur les guides file / serre file afin de procéder à une actualisation. Il faut savoir que nous rencontrons beaucoup de difficultés à trouver des volontaires. Concernant les secouristes, nous allons aussi procéder à une actualisation. Pour rappel, nous n'avons pas d'obligation d'avoir des secouristes sur nos plateaux. Des formations de secouriste sont proposées via Orange Learning.

Q8) Pouvez-vous faire le point sur l'avancée des travaux du premier et du troisième et les perspectives et calendriers estimés des divers déménagements internes encore à venir ?

Réponse : La 1ere tranche de travaux du 3e étage devrait être terminée semaine 39. Les travaux du 1er étage débuteront la semaine 40.

Commentaire : *Il n'y a pas qu'au téléphone que la sous-traitance ne donne pas toujours satisfaction et que l'enchantement se fait attendre.*

Q9) Avez-vous une idée des nuisances sonores, olfactives, lumineuses et autres qui sont attendues ? Que prévoyez-vous pour les limiter au maximum ? Des outils moins bruyants ou des horaires étudiés ont-ils été envisagés ?

Réponse : Une réunion de chantier est prévue ce jeudi 12 septembre.

Commentaire : *Elle a eu lieu... Caliente !*



Q10) Est-il possible d'annoncer les soudaines montées en décibels dues aux perceuses et autres outillages pour préparer aux « coups au cœur » et autres stress ?

Réponse : Un rappel sera fait aux intervenants lors de la réunion de chantier.

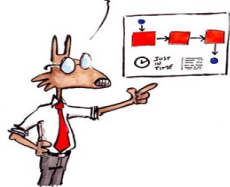
Q11) Compte-tenu du décalage dans le temps des travaux/déménagements, le nombre de positions « de repli » supposées libres du fait des congés d'été n'est plus du tout le même. Et les déménagements se multiplient pour certaines personnes. Le nombre de positions totalement ou partiellement démantelées au motif de télétravail ou départ ne facilitent pas les choses. Qu'est-il prévu ? Avez-vous fait un cas par cas ?

Réponse : L'inaccessibilité Le nombre de postes de travail est largement suffisant sur l'immeuble. La situation est temporaire. En cas de difficulté rencontrée par un salarié, il peut s'adresser à son manager ou préventeur.

Q12) «Le tuteur dispose dans son activité du temps nécessaire aux missions de tutorat». Pour avoir participé à des multilatérales et à des accueils de nouveaux arrivants, il nous a été donné de constater des divergences dans la qualité et le suivi de l'alternance de l'apprentissage et autre contrats « pro ». Concrètement, pouvez-vous faire le point sur les moyens donnés aux tuteurs sur le site de Maillot ? Avez-vous connaissance de ce qui se pratique ailleurs (sur le SCO Est par exemple) ?

Réponse : Tous les tuteurs disposent de 3h/mois pour leur mission d'accompagnement. Ces heures sont décomptées en amont des heures de production. Une note de rappel a été adressée aux RE en juin dernier par PPP afin que cette pratique soit partagée par tous.

Bon, les gars, on va changer de méthode de production : on passe au « JUST-IN-TIME » !



Pas évident : ici, on est plutôt spécialisés dans le « JUST-TOO-LATE »...



Q13) Pour quelles raisons les tuteurs à Maillot ne sont-ils pas systématiquement invités au moment de convivialité lors de la prise de contact nouveaux/managers ?

Réponse : Un groupe de travail sur le rôle des tuteurs a commencé le 4 juin dernier et a été présenté au CODIR en juillet. Ce sujet fait partie de l'atelier.

Q14) Pour quelles raisons les tuteurs à Maillot ne font-ils parfois connaissance de leur tuteur qu'au dernier moment ?

Réponse : En général, les tuteurs rencontrent dès les premiers jours de la FI les alternants. Lorsque la formation ne se déroule pas sur le site d'affectation, il peut être organisé des rencontres sur site. Nous allons travailler sur une collaboration alternant/tuteur plus en amont.

Commentaire : *Merci. Cela ne semble pas superflu.*

Q15) Le renouvellement des formations au plus tard tous les 5 ans pour les tuteurs est-elle respectée ?

Réponse : Un suivi des formations tuteurs est fait et nous suivons au mieux le renouvellement des formations dans la mesure où certaines personnes ne souhaitent pas refaire la formation tous les 5 ans qui est conseillée et non obligatoire ni systématique (en fonction des besoins des tuteurs).

Q16) Pouvez-vous nous détailler ce qui est négocié avec la 3P au regard des objectifs et des flux concernant les tuteurs et leurs équipes ?

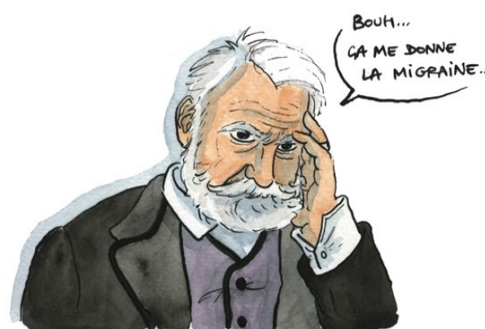
Réponse : La prise en compte de cette mission se fait sur le temps productif. En effet, on décompte 3h/mois de temps productif aux conseillers qui ont une mission de tutorat. Une mesure qui impacte à la baisse l'objectivation d'appels à servir ainsi que l'objectivation commerciale, tant pour eux que leur équipe.

Commentaire : *Le temps consacré par les tuteurs n'est pas homogène. Notamment au début, même s'ils ne sont pas les seuls à aider les nouveaux arrivants, et à la fin quand il s'agit d'accompagner pour les dossiers de fin d'année.*

Q17) Vous nous signaliez (Réponse Q4 du mois d'août) que depuis le 11 juillet « Pour mieux informer le client une nouvelle version du SUIVI INTERVENTION a été mis en place le 11 juillet . Elle permet une Information en temps réel des commentaires laissés par le technicien après un rdv fibre ou un SAV et des commentaires compréhensibles de tous sur la problématique client . En parallèle des actions sont en cours chez les partenaires : obligation de déposer un commentaire clair dès la fin de l'intervention chez le client. »

Est-ce que le commentaire suivant : « **Problème au niveau de PMZ, le dernier coupleur est HS et il y a plus de place pour faire mutations, vue avec ikram de la gtc de charge pfb.** » est, selon vous, clair et compréhensible de tous et éclaire sur la problématique du client ?

Réponse : Non, c'est un dialogue entre services techniques qui ne devrait pas être ainsi rédigé. Nous sommes bien conscient que des actions et suivis sont à poursuivre.





Q18) Des conseillers du plateau on émit, à plusieurs reprises, le souhait d'avoir un outil pour retrouver les auteurs des transferts sauvages, afin qu'ils soient identifiés et puissent être accompagnés vers de meilleures pratiques, notamment des formations, nécessaires à une autre attitude que la fuite face au client. Envisagez-vous cette piste d'amélioration ?

Réponse : Une meilleure détection des remontées des transferts d'appels dans les traçages MON CRM va être demandée en réunion groupe utilisateurs par les RLP (même si la remontée avait déjà été faite).

Commentaire : *Oui, ça remonte... Et souvent cela se perd quelque part là-haut...*

Q19 Les conseillers rencontrent des difficultés pour saisir des prestations sur les clients ADSL. En effet, contrairement aux dossiers fibres, il n'y a pas la possibilité d'effectuer cette commande. Est-ce un bug ou un manque du logiciel ? Pouvez-vous proposer une solution informatique ainsi qu'une solution pratique immédiate ?

Réponse : Nous signalons ce sujet au RLP pour rechercher une solution pratique

Q20) Il a été annoncé en CHSCT qu'il était possible de disposer de deux écrans au N1 (Plus facile pour comparer, par exemple, facture et dossier commercial ou dossier recouvrement). Pour ceux qui souhaitent être équipés, il suffirait d'en faire la demande. Pouvez-vous nous indiquer les modalités de cette demande ?

Réponse : Le principe est toujours d'actualité, en 1er lieu il faut lister les conseillers qui sont demandeurs (à faire par le(s) RE). Quand le nombre sera déterminé, le SI se mettra en relation avec la DISU, car à l'heure actuelle il y a blocage sur les demandes d'écran suite à une pénurie au niveau DISU.

Commentaire : *Que ceux à qui on ne l'a pas dit... et tous les intéressés lèvent le doigt ! 😊*

Elections de vos représentants au Comité Economique et Social (CSE) du 19 au 21 novembre 2019.

Votez CFDT !



CDFT, le syndicat qui change mon quotidien.

