



Le Maillot Cfdt

SCO IdF



Séance DP du mois d'octobre 2019

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

Q1) Le SCO IDF avait un site où le personnel pouvait retrouver diverses informations utiles voire nécessaires. Suite à réorganisation, le site a été délocalisé et modifié. L'information sur le sujet n'a guère été mise en avant et le nouveau site n'est pas aussi convivial qu'annoncé. Pouvez-vous nous indiquer, par exemple, où retrouver les accords locaux ?

Réponse : Les supports de communication évoluent. Depuis quelques années, le Groupe Orange a mis en place de nouveaux supports de communication et de collaboration pour ses salariés : Plaza, le réseau social du Groupe, Orange News, l'application mobile d'actualité du Groupe. L'accès à l'information n'est donc plus l'exclusivité de l'intranet qui a désormais vocation à relayer les messages et l'accès à l'information en lien avec les enjeux stratégiques, nationaux et du territoire. Par ailleurs, les usages des salariés aussi évoluent. De plus en plus de salariés utilisent leur mobile pour être informés, l'information doit aller à l'essentiel et les formats doivent être variés (texte, vidéo, image et audio). Toutes les informations légales et réglementaires du SCO ÎdF (dont les accords OARTT) seront toujours accessibles sur l'intranet de la DO ÎdF. Les articles concernant la vie du SCO ÎdF seront désormais publiés sur le Plaza #MaTribuDigitale..

Nous avons communiqué par pushmail auprès de tous les salariés le 16 septembre date de la fermeture de l'intranet SCO. Nous avons également mis en ligne un article sur l'évolution des supports de communication sur le dis'co envoyé le 2 octobre. Reste que quelques liens ne fonctionnent pas et que quelques contenus n'ont pas été transférés comme prévu. Nous sommes entrain d'y remédier (la DO est en cours de mise en ligne).

Commentaire : *Le débat Plaza est relancé ! Une fois de plus...*



Q2) Habituellement, nous avons accès aux promotions du semestre dans les infos ponctuelles ou sur le site du SCO... Cette information n'est pas si facile à retrouver actuellement. Est-ce temporaire ou volontaire ?

Réponse : Concernant les plans de promotion, ils sont hébergés sous l'intranet DO rubrique cadre de travail SCO IDF plan de promotion

Q3) En réponse à nos questions du mois dernier, vous nous avez indiqué que les tuteurs avaient 3 heures par mois allouées et déduites de leur calcul PVC pour leur activité spécifique. Selon les textes : *Le temps passé en tutorat doit s'observer au regard d'une évaluation partagée entre le tuteur et le manager de manière préférentielle en début de cycle de PVC. Le temps conjointement retenu sera ensuite intégré dans le calcul de la PVC du tuteur en fonction du pourcentage estimé.* Est-ce que tous les trimestres, début de stage, milieu de stage ou fin de stage tous les tuteurs et tous les managers tombent d'accord pour tous les tutorés sur un temps identique ?

Réponse : En effet, les tuteurs bénéficient de 3h par mois hors production leur permettant d'accomplir leur mission. Si le tuteur estime que le temps alloué ne correspond pas aux besoins, il peut en faire part à son manager. Dans ce cas un réajustement pourra être fait en accord avec le manager et 3P si besoin.

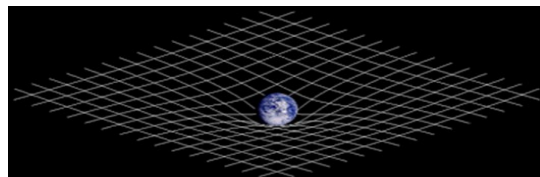
Q4) Selon les textes, il doit y avoir un *échange formel*, au moins une fois par trimestre, entre l'alternant et son tuteur. Est-ce que le temps nécessaire à cet entretien est actuellement prévu ?

Réponse : Le temps nécessaire à cet échange est comptabilisé dans les 3h allouées.

Q5) Selon les textes : *Le manager doit permettre au tuteur d'organiser son temps de travail de façon à disposer du temps nécessaire aux relations avec le CFA.* Est-ce que le temps nécessaire à ces relations est actuellement prévu ?

Réponse : Oui ce temps est comptabilisé dans les 3h allouées.

Commentaire : *Trois heures qui ont intérêt à être élastiques ! Le contact entreprise pour faire remonter les difficultés des tuteurs au SCO IDF : Muriel Tésorière.*



Q6) A un moment où nous portons enfin attention à la charge de travail, nous rappelons que *le tuteur examine avec son manager la question de la charge de travail.* Qu'avez-vous mis en place sur ce point particulier ?

Réponse : La charge de travail est abordée avec chaque salarié au moins lors de l'EI. Si le salarié exerce une fonction tutorale, cette activité est donc à prendre en compte dans le cadre de la charge de travail. Nous ferons un rappel pour que la question de la charge de travail soit abordée à chaque début de tutorat.

Q7) L'application SOFT, propose des marges de manœuvres Fidélité. Nous constatons que l'attribution de ces manœuvres donne lieu à questions, reproches... et il semble que des consignes très négatives soient données aux managers. Si le budget pour ce geste n'existe pas, ne serait-il pas plus simple d'enlever cette possibilité dans SOFT plutôt que de détériorer les relations sur les plateaux ?

Réponse : Les marges de manœuvre citées dans SOFT ont pour objectif de préserver les clients disant souhaiter nous quitter. Elles sont affichées pour tous les clients dits fragiles. Elles devraient être appliquées uniquement pour les clients avec un projet de départ et risque immédiat de résiliation. Le budget alloué est aujourd'hui dépassé. L'affichage est donc utile pour prévenir les conseillers que ces clients sont fragiles. Pour rappel, la migration vers Open est le 1er levier de fidélisation.

Q8) Avez-vous conscience que manque d'information et manque de confiance dans les capacités d'analyse et de jugement des conseillers au regard de la fidélisation, ne donne pas une bonne image de nos « décideurs » et crée des tensions porteuses de risques psycho sociaux ?

Réponse : Nous ne sommes pas sur un sujet de manque de confiance mais bien sur la nécessité de freiner drastiquement l'emploi des marges de manœuvre si nous souhaitons continuer d'en bénéficier.

Commentaire : *Dans SOFT, la mention "client fragile à fidéliser via Open" serait donc plus pertinente 1) qu'une marge client pour laquelle il n'y a pas de budget et 2) que des reproches aux conseillers utilisateurs.*

BASSE DU POUVOIR D'ACHAT, RÉEL ? OU RESSENTI ?



Q9) Nous vous alertions depuis plusieurs mois sur les baisses de PVC des managers et des conseillers. Vous nous avez présenté des chiffres nous assurant qu'il n'en était rien. Après des courriers de plusieurs organisations syndicales à travers toute la France et des préavis de grève, vous convenez enfin qu'il y a eu des baisses... et vous nous soutenez que ce n'est pas pour tout le monde ! Et que la moyenne serait en hausse. Pourriez-vous plutôt nous indiquer la médiane ?

Réponse : Une communication pour expliquer les variations de la PVC est actuellement en cours. Tous les salariés concernés par la PVC sont identifiés pour cette communication qui est en cours (fin 10/10) via des sessions en présentiel ou coopnet.

Q10) Dans la foulée du mouvement de protestation et de mécontentement, vous mettez en place un nouveau calcul de PVC à marche forcée. En nous assurant que vous avez entendu le personnel et que pour Noël, vous ne baisserez plus les rémunérations ! Ce qui ne saurait nous satisfaire. Quand ramèneriez-vous la PVC au moins au niveau du début d'année ?

Réponse : La PVC est par principe variable et en accord avec la stratégie ainsi qu'avec le taux d'atteinte des objectifs. Les modifications concernent surtout le rapprochement des espérances de gains pour l'ensemble des files. Les variations de PVC ont toujours existés et il n'est pas prévu de garantir leur montant. La meilleure façon de développer sa PVC est d'augmenter les ventes Multiservice avec un TEP satisfaisant.

Commentaire : *Personne n'a parlé de garantir un montant fixe mais quand la variable se met à la baisse avec régularité et que les règles du jeu sont changées de manière unilatérale et sans explication, il n'y a plus de meilleure façon qui tienne. Et pour les conseillers, le... "Taux d'Enchantement Professionnel" n'est pas satisfaisant du tout !*



Q11) Concernant la PVC, comment, avec des ventes dont vous vous félicitez de la hausse et un nombre de conseillers, sans cesse en baisse, pouvez-vous justifier d'un budget qui ne pourrait suivre ?



Réponse : Nous n'avons pas observé un dépassement des objectifs sur notre SCO car les ambitions sur les KPI prioritaires ne sont pas atteintes cette année. La situation des SCO n'est pas homogène mais les budgets sont régulièrement dépassés et la principale modification concerne l'harmonisation des gains sur les différentes files et non la tenue du budget.

Commentaire : *Quand les effets de l'harmonisation pénalisent ceux qui n'étaient déjà pas gagnants, comprenez que votre personnel ne... comprenne pas et n'adhère plus.*

Q12) Depuis plusieurs mois nous vous signalons des fauteuils défectueux ou pas adaptés. Il suffirait de le signaler pour que la question soit réglée. Comment expliquez-vous que ce ne soit pas aussi simple dans la vraie vie ?

Réponse : Un mail a été envoyé le 16/09 aux managers du N1 Maillot. Nous attendions d'avoir l'ensemble des réponses. Certains matériels et équipements ont déjà été changés.

Commentaire : *Et parfois la fermeture de certaines salles manager l'occasion de récupérations sauvages et bienvenues. ☺*



Q13) Suite au CHSCT, nous avons appris que le personnel qui le souhaitait pouvait faire des demandes de deux écrans pour faciliter l'ergonomie et par exemple pouvoir consulter des dossiers dans deux applications à la fois... Nous nous sommes étonnés que cette information n'ait pas été diffusée. Nous constatons qu'elle ne l'est toujours pas. Y a-t-il une raison ?

Réponse : Dans le même mail, il est demandé aux managers de faire remonter la liste des salariés souhaitant bénéficier d'un double écran. Il est cependant utile de savoir que les commandes ne sont actuellement pas possibles car il y a rupture de stocks.

Commentaire : *C'est ballot.*

Q14) Lors de rappels clients, suite à de mauvais Verbatim des conseillers ont eu à plusieurs reprises, au bout du fil, des personnes... enchantées ! Et fort surprises d'apprendre qu'elles ont mis une mauvaise note ou un mauvais commentaire alors, qu'au contraire, elles ont bien noté et rédigé des louanges ! Certains, très choqués par « l'inversion » de leur note, veulent même renvoyer un mail défendre leur interlocuteur ! Comment expliquez-vous ces étrangetés dans les verbatim ?

Réponse : Nous n'avons pas connaissance de bug SI dans ce sens et aucune remontée terrain n'a été faite aux équipes Ecoute client. Pouvez-vous être plus précis et nous remonter les différents cas impactés ?

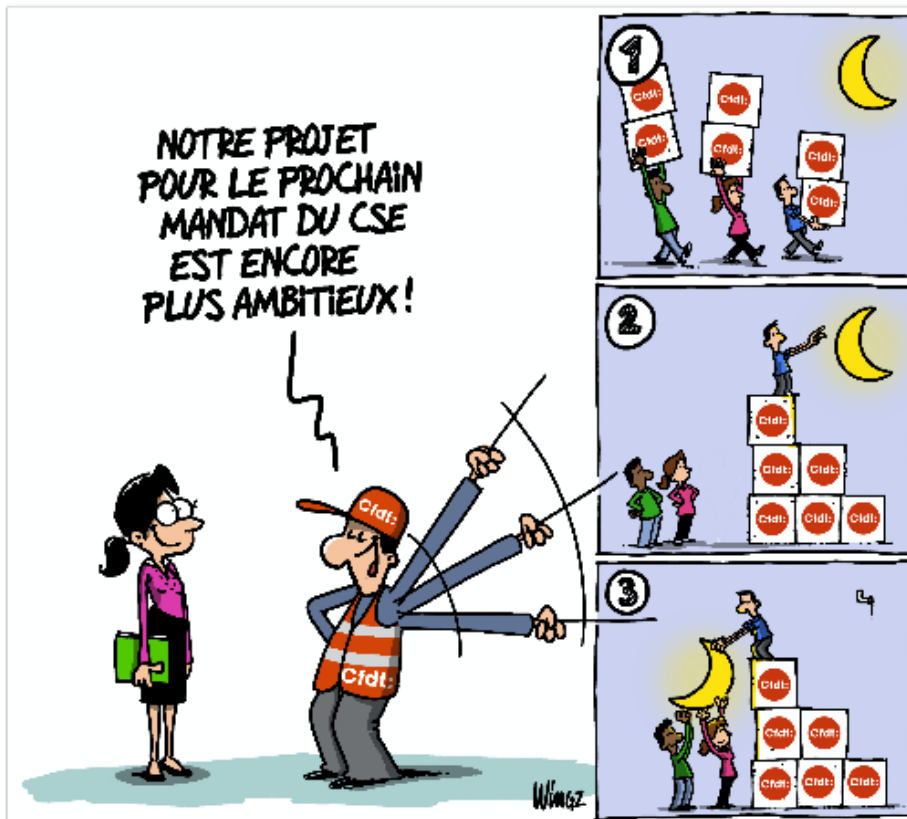
Commentaire : *Pas tous, l'eau coule sous les ponts, mais quelques uns. (Si cela se produit à nouveau, conseillers, faites un mail SVP, pour trace.)*



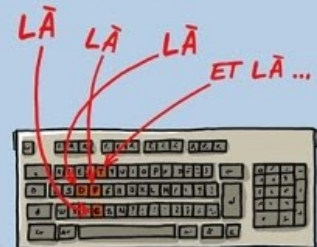
Q15) De nouveaux incidents informatiques divers sont venus perturber les services, les clients et le personnel (Toujours sans correctif pour la PVC, et avec toujours la charge de stress et de complications à supporter par les conseillers). La plupart du temps, il faut les signaler au 0810 30 3000... Sauf quand... Pouvez-vous nous expliquer l'incident qui a touché la hotline ?

Réponse : le 26 septembre aux environs de 17h notre hot line a été perturbée par un incident technique (dixit le message mail reçu) qui a été rétabli dans la soirée. Nous n'avons pas les détails de cet incident.

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



VOTE ÉLECTRONIQUE :
LA PROCÉDURE EST SIMPLE !



CDFT, le syndicat qui change mon quotidien.

