

### Séance DP du mois de novembre 2019

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



Q1) Suite au regroupement des équipes N2 et N3 sur le même plateau du 1<sup>er</sup> étage, la circulation d'air (froid) a posé problème côté N3. Avez-vous prévu un suivi au déménagement concernant les impacts qui n'auraient pu être anticipés tant que les cloisons et emménagements n'étaient pas en place ? Si oui, qu'avez-vous prévu comme dispositif d'échange et comme moyens ?

**Réponse :** Un suivi des salariés ayant déménagé est prévu avec si nécessaire des changements de postes de travail pour les salariés rencontrant des difficultés si la logistique ne peut pas apporter de solution.. Nous avons la chance de disposer partout plus de postes de travail que de salariés.

Q2) Une part de plus en plus importante de la communication de l'entreprise se fait de façon dynamique via des courts-métrages vidéo. Avez-vous conscience que sur les plateaux l'écoute et le visionnage sont particulièrement difficiles et que ce mode de diffusion est particulièrement clivant ?

**Réponse :** Les postes d'e-learning permettront de visionner sans perturber le voisinage en complément du matériel proposé à cet effet (casques adaptés).

**Commentaire :** Est-ce que ces positions seront en accès libre ou à réserver ? Dans tous les cas, cela supposera de changer de position, relancer une station de travail, y mettre ses codes pour accéder à l'intranet, à l'info Anoo, au tuto, au mail... Et ce qui est compliqué est souvent décourageant !

Pilier 7 :  
Ne faites pas d'accompagnement au changement des pratiques



Q3) En l'absence de la personne jusque là en charge, pouvez-vous indiquer au personnel à qui il convient de s'adresser pour des besoins ou commandes de matériel de bureau ? Quelle est la procédure désormais ?

**Réponse :** Toute demande de matériel doit être adressée à son manager. Elles sont ensuite regroupées pour être communiquées au service achat.

Q4) Lorsque les conseillers travaillent dans l'outil SUIVI DE COMMANDE, il est désormais fréquent qu'un message s'affiche évoquant un « GUARDIAN » inconnu sur les plateaux. Qu'est-ce que c'est ? Pour quelles raisons ces messages ? Quel est l'impact pour le dossier du client en cas de message de ce type ? D'où vient le défaut d'information sur le sujet ?

**Réponse :** Merci de nous donner des exemples pour que nous remontions le problème.

**Commentaire :** Et l'onglet bleu GUARDIAN, que l'on trouve en ouvrant l'intranet, c'est fait pour quoi ? Un rapport avec les messages ?

Q5) Il y a maintenant plusieurs semaines que de nouveaux « traçages », origines, motifs... sont tombés du ciel, sans information digne de ce nom et, bien sûr, sans formation adéquate. On y trouve pêle-mêle des offres (sosh) périmées... mais pas les actuelles ! Et de multiples libellés dont on ne sait pas à quoi ils correspondent (CTC, messaging...). Les conseillers Home, dégoûtés et énervés, finissent par cliquer « au pif » ou optent pour « formulaire » et doivent rédiger la description de l'action effectuée, (non proposée dans la listbox ou cachée sous des appellations inconnues,) sans savoir si ce traçage sera conforme et donnera bien lieu à l'attribution des points prévus quand il y en a à la clef. Pouvez-vous remédier à ces diverses difficultés ou au moins informer correctement les conseillers pour leur permettre un travail sensé et fluide ?

**Réponse :** L'information concernant les évolutions sur les traçages est diffusée à travers les Points Com, les Infos Saisons, ou par mail des Partenaires. En cas de difficulté sur les traçages, les Partenaires peuvent être sollicités

*(partenaire = nouveau « traçage » pour soutien de proximité.)*

**Commentaire :** *Ami, entends-tu le cri sourd du plateau dans la peine... Ohé, partenaires... tout le plateau vous appelle !*



Q6) Côté RECOUVREMENT, les conseillers sont confrontés, eux aussi, aux mêmes genres de changements de traçages, sans explication, préparation ou suivi, et se coltinent de la même façon des traçages pénibles, souvent choisis à l'inspiration. Pouvez-vous remédier à ces diverses difficultés... ?

**Réponse :** De façon générale, il y a une harmonisation des traçages des univers Home et convergent. Un premier point a été fait entre une conseillère recouvrement DCGP sur les nouveaux traçages. Nous attendons un retour.

**Commentaire :** *J'attendrai, le jour et la nuit, j'attendrai toujours... Ton retour ;-)* (A l'approche des fêtes, petite tendance musicale :-D)



Q7) Notre petit doigt nous a dit que nous avons un nouveau partenaire sous-traitant dont le nom est Majorel. Nous tenons à vous alerter sur le nombre considérable d'erreurs, incidents, dossiers cafouillés et autres réclamations qui nous reviennent. Nos managers croulent sous les signalisations et remontées... Le temps perdu à rattraper le client et les dégâts... n'est pas propice à vendre, fidéliser et répondre aux flux. Devons-nous nous résigner ou comptez-vous prendre des mesures pour les clients et le personnel ?

**Réponse :** Nous n'avons pas de nouveau partenaire. En fait ARVATO a changé de nom et s'appelle désormais MAJOREL. Le chargé d'affaires de ce centre prend en charge toutes les remontées boucle qualité qui lui sont transmises pour faire des rappels aux conseillers concernés. La volumétrie d'appels traités par ce centre est conséquente et le pourcentage d'erreurs au N1 comme au N2 n'est pas plus élevé qu'en cente interne.

Q8) En cas de nécessité, les contacts pour suivi, information ou relance des sous-traitants ou autres services internes sont de plus en plus souvent invalides. Lors d'une question remontant à quelques mois, vous nous aviez répondu qu'une personne était désormais dédiée à ces mises à jour nécessaires. Qu'en est-il vraiment ? Pourquoi ce manque d'agilité et d'enchantement ?

**Réponse :** Ils faut faire des remontées vers la BACA si vous constatez des ND de contacts invalides. Les rappels seront faits vers les centres concernés.

**Commentaire :** *:-D Depuis le temps que ça remonte, que ça remonte, que ça remonte, il vaudra mieux ne pas être dessous quand ça va... (L'humour est la politesse du désespoir !)*

Q9) Entre autres anomalies de verbatim, nous constatons des remontées négatives de clients... que le conseiller incriminé n'a jamais eu l'occasion d'avoir au téléphone. Comment expliquez-vous ces dysfonctionnements ?

**Réponse :** Comme indiqué le mois précédent, il faut remonter des cas clients pour pouvoir les analyser.

Q10) Le taux de réitération semble avoir plongé en octobre pour bon nombre de conseillers. Quel est le bilan et avez-vous une explication ?

**Réponse :** La réitération a augmenté en octobre en global, le résultat n'est pas homogène car environ 40% des conseillers ont amélioré leur résultat.

Q11) Les conseillers, qui ont eu le e-learning concernant les nouvelles offres et les kits installation fibre des clients, ont appris que ceux-ci devaient rendre l'ONT avec un bon de restitution... Or nos clients nous disent que la notice (vérifié dans BASIC) dit le contraire, « conservez l'ONT » ! Comment expliquez-vous ce couac ? Quel est le bon son de cloche ?

**Réponse :** Pour un client qui bénéficie de la Livebox 5, l'ONT n'est plus nécessaire, l'ancien matériel est à restituer.



Q12) Les conseillers qui ont eu les informations sur les nouvelles offres ont appris que des frais de raccordement fibre de 49 euros seraient dorénavant facturés... Nous avons entendu parler depuis d'un rétro pédalage. Pouvez-vous nous expliquer la situation ? Pouvez-vous nous indiquer les procédures à appliquer pour les clients qui auraient payé ou pas payé, à tort ou à raison ?

**Réponse :** Au lancement de la saison 4 il avait été effectivement décidé de facturer une partie des frais d'accès réseau fibre (49 euros) aux clients en pavillon. Les collectivités locales se sont inquiétées des conséquences de cette facturation sur le déploiement de la fibre et Orange a décidé de ne plus facturer les clients à compter du 1er novembre. Les clients qui déposeront des réclamations seront remboursés des 49 euros. Une communication a été faite par mail, vers les RE, le 30/10 concernant la prise en charge des FAR et les consignes ont été mises en ligne sous les « A la une de Basic ».

Q13) Un client avec un ancien abonnement ADSL sur ligne fixe qui nous contacte génère un stress important pour les conseillers. En effet, le client appelle souvent pour résilier seulement la partie internet... Mais la ligne fixe qui devrait rester, nos applications, nos offres, nos « partenaires »... ne savent par quel bout s'en charger. La ligne fixe ça n'existe plus ! Les clients qui certifient qu'ils en ont une, ne comprennent pas et s'énervent. Et les conseillers qui essaient de trouver une solution informatique, ou de rattraper une grosse bêtise déjà faite, frôlent la crise de nerfs. Quelle solution simple et fiable comptez-vous mettre en place et quand ?



**Réponse :** Les lignes RTC ne peuvent plus être commercialisées. L'offre sur ligne fixe est un offre internet à part entière. La résiliation est donc faite sur l'offre dans sa globalité et non pas que sur la partie internet.

Q14) Il est prescrit de faire des dossiers HAGRID, pour les dossiers complexes de RECOUVREMENT ou RECLAMATIONS. C'est ce qui est fait. Mais il semble qu'entre diverses absences et TPS, il soit, en ce moment, assez difficile de faire face dans de bonnes conditions. Qu'en est-il ? Qu'envisagez-vous si les difficultés perdurent ?

**Réponse :** Il reste des rdv disponibles et ceux qui sont pris sont suivis. Vous serez informés si une crise se présentait.

**Commentaire :** Pas comme la dernière fois, alors...

Q15) Le nombre de dossiers traités au service RECLAMATIONS serait jugé insuffisant. Pouvez-vous nous renseigner sur les attendus ? Avez-vous pris en compte que les dossiers sont de plus en plus complexes (les dossiers simples étant traités par les clients digitaux ou au niveau 1) ?

**Réponse :** Les seuls indicateurs observés à ce jour sont qualitatifs : CNPS et taux de répétition. Il n'y a pas d'analyse du nombre de dossiers traités.



Q16) (Nous avons signalé qu'OPOCI n'était pas toujours à jour. C'est regrettable et cela perdure.) Nous attirons aujourd'hui votre attention sur le fait qu'OPOCI, dans son utilisation d'attribution des tâches dans les services du back, devrait être géré par le service de la 3P ou les managers... Et nous ne comprenons pas que cette charge de travail supplémentaire incombe, en fait, à des gestionnaires qui n'ont pas l'activité dans leur fiche de poste et à qui on reproche ensuite de ne pas être assez productifs dans le traitement des dossiers clients « normaux ». Comment expliquez-vous cette situation ?

**Réponse :** Au Service Réclamations, les activités sont réparties par un pilote sur le plateau quotidiennement. Les CC RECLA prennent connaissance de leur activités du jour mail envoyé par le pilote et non pas via OPOCI. Si un salarié rencontre une difficulté par rapport à cette organisation, il peut le remonter à sa ligne manageriale.

Q17) Il semblerait que les conseillers dégrèvent trop de « frais de technicien ». Pouvez-vous nous définir le chiffre correspondant à « trop » ? Quand la panne est à l'extérieur, que ces frais ont été facturés deux fois, que le technicien n'est jamais passé... Y a-t-il des quotas et tant pis pour le client facturé à tort ?

**Réponse :** Il n'y a pas de quotas.

**Commentaire :** Et toujours mystère sur ce « trop » qui est reproché !



Q18) Un client qui nous appelle pour demander l'annulation d'une prestation experte se voit répondre par le conseiller que c'est impossible. Légalement, si, bien sûr, mais... On ne sait pas faire ! (évolution prévue... au 15 Mars) Le client est invité à refuser l'intervention le jour J, à attendre d'être facturé pour nous rappeler et faire une réclamation. Que faites-vous de l'effet Waou et des verbatims qui pénalisent les vendeurs ? Par ailleurs pouvez-vous nous dire quel outil est à disposition pour vérifier si la prestation a été, au final, effectuée ou pas ? (afin de ne pas rembourser à tort cf question précédente.)

**Réponse :** La dissociation de la prestation experte du rdv d'installation fibre est un processus complexe qui nécessite de gros développement SI. C'est pourquoi la date de mise en place est encore éloignée. Afin que le technicien ne soit pas informé directement par le client de la suppression on peut demander via PILPRO à l'UI d'informer le technicien de l'annulation de la prestation. Au final l'outil suivi commande permet de suivre si la prestation a été annulée ou pas.

Q19) Les conseillers Home ont la charge d'expliquer les factures. Mais comment expliquer une facture d'ouverture fibre quand vous en avez une sous les yeux... que le client ne connaît pas !? Et que le client lui en a reçu... 2 !?(confirmé par INTRAFAC) l'une au début du mois, l'autre à la fin du mois... même jour que vous, mais pas pour le même montant ! (Sauf si on additionne les 2 !) Cas à répétition. Avez-vous une... explication ?



**Réponse :** Cette problématique métier a été remontée aux RLP et partenaires.

Q20) Lors du dépôt d'une réclamation, la listbox ne propose pas les nouvelles offres... Donc dans nombre de cas, il est impossible de rembourser sur la bonne offre ! Dans quel délai peut-on attendre de votre part un correctif ?

**Réponse :** Cette demande d'évolution applicative a déjà été formulée auprès de DCGP. Le remboursement ne se fait pas par rapport à l'offre saisie mais au compte de facturation. C'est le motif d'insatisfaction saisi qui va induire le libellé de la mesure qui va être restitué sur la facture du client. Si l'offre saisie n'est pas correcte aucune incidence sur la facture client. Pour information, une amélioration a été apportée à Reclanoo (Drakkar) permettant de visualiser l'offre réellement détenue par le client.

Q21) Le 9 allée Henri Dunant à Joinville le Pont est 100% fibre et les clients espèrent le raccordement... depuis le mois de mai ! Et en attendant demeurent inéligibles à tout ! (de nombreux cas similaires signalés en Seine et Marne). Les conseillers doivent « jouer du violon » pour essayer d'amadouer les clients. Quand pourront-ils annoncer une solution et un délai ?

**Réponse :** Cette adresse est 100% Fibre sans cuivre. Elle est ouverte commercialement depuis le 29/04/2019. Elle est aujourd'hui bloquée pour « Etudes et Travaux à reprendre ». Une demande en escalade a été envoyée au chef de projet ville pour avoir un délai de rétablissement.

Q22) Les managers s'épuisent à faire remonter toutes ces difficultés et à jouer les tampons entre conseillers, clients et Orange. Et comme les conseillers avant eux, ils sont découragés de ne rien voir redescendre, ni s'améliorer. Vous l'aurez constaté, la plupart des questions et difficultés évoquées aujourd'hui contribuent au stress et aux mauvaises conditions de travail de tous mais ne devraient pas relever du périmètre de notre instance. Elles devraient être prises en charge et réglées bien en amont. Qu'est-il fait ? (qui est clairement insuffisant) Et que comptez-vous faire à l'avenir pour une meilleure efficacité ?



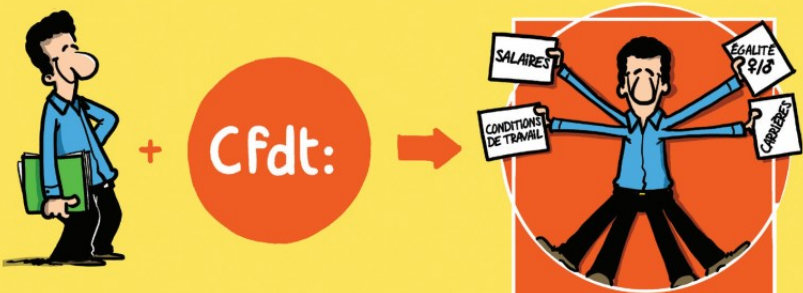
**Réponse :** C'est dans le process normal que de faire remonter aux managers les difficultés métier rencontrées afin d'apporter des solutions. Pour certains cas, il faut les faire remonter directement à la BACA.



### 5 BONNES RAISONS D'ADHÉRER À LA CFDT

- Pour ne plus être seul sur son lieu de travail.
- Pour être informé sur ses droits.
- Pour être conseillé sur le plan professionnel et juridique.
- Pour être soutenu par la CFDT et soutenir la CFDT.
- Parce que le orange vous va si bien !

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



A diagram illustrating the role of CFDT representatives. On the left, a man in a blue shirt carries a green folder. This is followed by a plus sign and a red circle containing the text "Cfdt:". An arrow points to the right, where a man in a blue shirt has multiple arms holding signs for "SALAIRES", "ÉGALITÉ ?&I&O", and "CONDITIONS DE TRAVAIL".



**CDFT, le syndicat qui change mon quotidien.**



Comme vous le savez, la mise en place du CSE (voulu par l'Etat) a modifié les instances de représentation du personnel (IRP).

Il n'y a désormais plus de délégués du personnel (DP), directement élus par vous, sur votre site.

En fonction de vos votes au niveau régional vont être désignés par les syndicats (en proportion des voix obtenues par chacun,) des représentants du personnel (RP).

La législation a drastiquement réduit leur nombre et, sur certains sites, il pourra arriver que vous n'ayez pas de représentant tel que vous le souhaitez.

Il n'est plus prévu que les représentants du personnel se réunissent pour poser ensemble leurs questions à l'entreprise lors d'une réunion formelle et obtiennent tous, dans les jours qui suivent, des réponses formalisées sur un document unique.

Dans ce contexte de disparition de l'instance et de diminution des représentants et de leurs moyens, ce numéro de « Maillot », (le cinquante-septième !) que nous vous avons voulu, conçu, imprimé et que nous vous avons distribué chaque mois depuis près de cinq ans est peut-être le dernier.

Il va nous appartenir à vous et à nous de trouver un nouveau moyen pour continuer à assurer l'information et le dialogue au plus près du terrain, au plus près de vos besoins et de vos attentes.

Merci pour la confiance que vous nous avez accordée.

Syndicalement vôtres,

Vos ex Déléguées du Personnel.

