

Questions des CFDT de Février 2010

Viviane Brocas

1. Il existe un bonus personnel sur la PVV des vendeurs qui ont réussi leurs objectifs commerciaux et également un booster collectif plateau. A ce jour, le bonus perso va être supprimé. Pourquoi cette décision ?

Réponse : Ce bonus (booster) avait été mis en place en provisoire à l'Ag Pro pour développer plus rapidement les ventes OBS et Téléphonie d'Entreprise. Aujourd'hui, le niveau de vente est satisfaisant d'où sa suppression. Le booster collectif est maintenu, car c'est aussi un engagement pris par l'entreprise à la demande des salariés.

Questions des CFE CGC de Février 2010

Yvan Cazayus

1. PVM : Peut on connaitre les montants moyens et les maximums des PVM par niveau pour l'année 2009?

Réponse : PVM S1 2009 (bande D.bis) : fourchette (0 à 7,5) : moyenne 4 ; S2 2009 : en cours.

2. PVV des managers : peut on connaitre le montant moyen et le maximum pour l'année 2009?

Réponse : 420 euros et 585 euros.

3. Augmentation individuelles 2009 : quelles ont été les moyennes des augmentations pour chaque bande? Quel a été le maximum?

Réponse : les données 2009 ne sont plus accessibles dans l'outil Evolrem ; nous essayons de les récupérer auprès de la DTSSO.

4. Médaille du travail : combien y a-t-il eu de récipiendaires pour les différents échelons en 2009 ?

Réponse : zéro pour l'établissement DP

5. Y a-t-il une communication faite vers les personnes susceptibles de la recevoir?

Réponse : non ; par contre à compter de 2010, comme cette mesure figure dans l'Accord Senior, il est à supposer que ce travail de communication sera fait.

6. Médaille d'honneur des PTT: combien y t'il eu des récipiendaires pour les différents échelons pour l'AVSC et l'AGPRO en 2009?

Réponse : zéro pour l'établissement DP

7. Combien de candidatures ont été remontées pour les différents échelons ?

Réponse : zéro pour l'établissement DP

8. Dans le cas où le nombre de candidatures était nul, pourquoi ?

Réponse : pas de candidats déclarés chez les ACO ; pas de recensement effectué chez les fonctionnaires.

9. Pouvez vous nous communiquer un calendrier des promotions pour 2010?

Réponse : Pour l'AVSC le calendrier n'est pas arrêté à ce jour ; pour l'Ag Pro les plans prévisionnels de zone ont été remontés. En cours d'arbitrage Ag Pro.

10. Que va devenir l'établissement DP de Bordeaux ?

Réponse : attente des résultats des négociations pour l'organisation des élections des établissements DP Ag Pro. En découlera ensuite des négociations au niveau AVSC pour les personnes qui ne seraient pas rattachées à ce nouvel établissement.

Questions des DP CGT de Février 2010 :

Corinne Pecqueur, Rose Casadesus, Geneviève Gendreau et Rachid Hamdia.

1. Pouvez vous faire une étude de la qualité de l'air sur le plateau 1016 (en effet plusieurs personnes ont remarqué avoir des problèmes de toux quand ils sont sur le plateau) ?

Réponse : Phénomène saisonnier lié à l'hiver. Nous sollicitons toutefois GSO pour vérifier la date du dernier nettoyage des moquettes et des convecteurs; il ne faut pas hésiter également au moins une fois par jour à ouvrir les fenêtres pour aérer.
Nous consultons également l'UGI pour avoir les dates des derniers contrôles qualité de l'air.

2. Pouvez- vous récupérer le listing des personnes qui mangent régulièrement à la cantine et voir combien de personnes cela fait ?

Réponse : La communication du listing des convives FTSA est soumise à l'accord de La Poste-DNAS (Direction Nationale des Activités Sociales). La DTSO a demandé à plusieurs reprises de pouvoir identifier les convives qui déjeunent régulièrement, sans succès, car le logiciel de l'association de gestion du RIE LP Bonnac ne semble pas permettre de fournir ce type d'information.

3. Pourquoi sur le listing de la poste où on trouve les personnes qui ont un badge trouve t-on des noms 2 fois, des personnes à la retraite ou qui ont quitté Château d'eau depuis longtemps, ne deviez vous pas faire le tri ?

Réponse : La DTSO a envoyé à La Poste-DNAS, une liste des convives FTSA à jour fin août 2009, mais ne peut pas se substituer à l'association gérante du RIE LP Bonnac pour prendre effectuer cette mise à jour dans l'outil de gestion de cette dernière

4. Pouvez- vous refaire un sondage plus clair car il a été mal compris par le personnel car certaines personnes qui ne mangent jamais nous ont dit avoir coché restauration par solidarité ?

Réponse : Il est prévu un deuxième sondage des salariés des sites Château d'eau et GCI/MK en mars 2010

5. Si nous devons avoir des tickets restaurants allez vous rallonger la pause méridienne en la comptabilisant sur le temps de travail ?

Réponse : Une réflexion est sur le point d'être engagée sur l'organisation du temps de travail. Nous nous rapprocherons de la DTSO pour participer aux réflexions.

6. Si aucune solution n'est trouvé avec la poste beaucoup de personnes risquent d'emmener leur propre repas allez vous construire des cuisines supplémentaires, augmenter le nombre de frigo et de micro ondes ?

Réponse : Trois autres points de restauration collective sont en capacité d'accueillir les salariés des sites Château d'eau et GCI/MK. Il est rappelé que l'étude de la faisabilité d'un RIE FT dans les locaux de Château d'eau est en cours. La construction transitoire de cuisines supplémentaires n'est pas prévue, néanmoins l'équipement des "salles de vie" actuelles pourrait être amélioré.

7. Les managers peuvent ils remettre à chaque salarié la note de France Righenzi pour les 10 mn de pause et les 10 mn de loggage et déloggage ?

Réponse : Oui ; une relance va être faite auprès des managers, et les deux notes vont être disponibles sous le disque partagé (P/DZPRO_SO/accès libres/notes).

8. Combien de personnes ont modifiées leurs horaires et commencent à 7h50 et combien terminent à 19h10 ?

Réponse : 8 à 7h50 et 10 à 19h10.

9. Comment s'est fait la modification des horaires pour ses personnes ?

Réponse : volontariat

10. Pour les congés d'été vous nous dites que 3P doit donner une réponse sur l'analyse des demandes pour fin Février nous sommes le 15/02 et on ne nous a toujours pas demandé d'émettre nos souhaits, est ce normal ?

Réponse : ouverture de webplanning le 9 février pour les congés d'été – rappel fait aux RE le 18 février pour rediffusion de l'information aux CC.

11. A quelle date seront validés les congés du pont du mois de mai ?

Réponse : relance Eric faite ce jour (19/02) pour les quelques dossiers mis en attente de réponse.

12. A partir de quelle date sera appliquée la nouvelle charte de congés de l'AGPRO ?

Réponse : en attente de la note précise d'application (projet de note AG PRO présenté aux OS le 25/02/2010).

13. Quelle est la réglementation exacte pour les 4 jours joker ?

Réponse : La description des jours joker : Voir en page 4 de :

<http://intranet.com.ftgroup/en/news/Documents/RCNS-16-12-09-version%20définitive.pdf>

En attente de la note précise d'application (projet de note AG PRO présenté aux OS le 25/02/2010).

14. Avez-vous fait le courrier de relance pour sortir les 10 personnes de Bonnier et que cela a-t-il donné ?

Réponse : entretien physique avec notre interlocuteur de PARCUB, en attente de réponse pour 10 places à Gambetta au 1^{er} avril

15. Pouvez vous nous apportez des précisions quand à la question 20 de janvier, par exemple si un salarié fait une journée réelle de 8h avec comme horaire 9h12h 13h18h et que son jour moyen est de 7h36, s'il pose une demi journée (la moitié étant 3h48) doit il terminer son travail à 12h ? à 13h48 ou à (18h-3h48) à 14h12 ?

Réponse : Il doit terminer son travail à l'intervacation soit à midi. Info faite le 18/02 aux RE pour qu'ils puissent répondre aux questions des CC.

16. Quand aurons nous du matériel plus adapté en remplacement du fax car pour imprimer un document on perd facilement 5 mn x par le nombre de salariés. Autant d'appels qui ne sont pas pris et de ventes perdues. Ne pensez vous pas qu'avoir du matériel performant serait un excellent investissement pour la rentabilité de l'entreprise ?

Réponse : La gestion du parc de photocopieurs / mopieurs est du ressort de l'USEI. Toute panne doit donc être signalée au 0810303000 ; En cours actuellement une négociation nationale avec XEROX sur le rajeunissement du parc.

17. Comment est calculé la PVV durant un congé maternité pour un CDI ? Pour un fonctionnaire ?

Réponse : Se référer à l'Accord Egalité hommes/femmes du 24/10/2007
période de congé maternité ou d'adoption : pendant cette période la part variable est maintenue sur la base de la moyenne des parts variables perçues par la salariée au cours des 12 mois précédant le départ en congé ; ceci est valable pour les ACO et les fonctionnaires.

18. Quand sera branché la TV ainsi que l'accès à internet dans la salle détente ?

Réponse : Internet est à ce jour accessible ; pour la TV il manque à ce jour un accessoire (carte) pour la rendre opérationnelle.

19 .Où en est le projet de crèche sur Bordeaux ?

Réponse : Un groupe de travail constitué et piloté par la DT SO est en charge du projet ; à ce jour deux réunions d'avancement se sont tenues et un questionnaire salarié est en cours de finalisation.

20. Peut il y avoir plus de considération pour nos collègues Soutiens et Ascoms car sans eux l'atteinte des objectifs et challenges ne serait pas possible ? Peuvent ils être aussi récompensés ?

Réponse : ok sur le principe, nous l'avons fait dans le cadre du pool OBS.

21 . Est-ce que les RE ont des objectifs de vente individuels car quand un manager rentre une vente à qui bénéficie ce placement ?

Réponse : Les RE n'ont pas d'objectifs de vente individuels; si vente réalisée, elle bénéficie à l'équipe.

22 . Est il possible de revoir les appels CTC Pro car nous remarquons de plus en plus d'appels CTC Pro pour des problèmes techniques ?

Réponse : Les appels Clic To Call sont très souvent intéressants en terme de potentiel de vente, il s'agit sans doute d'un phénomène passager.

23. Est ce que cette année nous pourrions débloquer la prime de participation comme l'année dernière ?

Réponse : Le déblocage de la prime de participation doit faire l'objet d'un décret gouvernemental. Pour l'année 2010, aucune décision prise à ce jour donc par défaut la participation serait placée sur le PEG.

Questions DP Sud du 18 Février 2010

d'Emmanuelle Agnet, Bruno Philippeau et Patrice Pouzet

1 – Les DP SUD vous demandent : Les clients Internet orange pro en vga ne peuvent accéder au 3900 ou au 3901. Comment résoudre ce problème ?

Réponse : pas d'accès à l'assistance car offre dégroupée (pas d'abonnement ligne support). Nous analyserons en détail le contenu du contrat.

2 – Pourriez-vous revoir la numérotation des Pabx des conseillers (par exemple le numéro de l'adv soa est erroné ?

Réponse : en cours de vérification puis demande à la cellule 3P

3 Quand aurons-nous des applications avec incrémentation des numéros de téléphone client à 10 chiffres ?

Réponse : évolution importante du SI nécessaire

4 – Au 15 Février vous dites dans anoo que les Jtl sont visibles ce qui n'est pas le cas car la mise à jour individuel est au 14/2/2010. Qu'en est-il ?

Réponse : La consultation des soldes est de nouveau possible depuis le 15 février 2010. Le national rencontre des problèmes par rapport au suivi des CA et JTL : action en cours.

5 – Vous expliquez dans anoo congés qu'un JTL sera retiré dans le cadre du jour de solidarité (lundi de pentecôte), vous n'indiquez pas qu'il y aura un rendu d'heures pour les temps partiels et pour ceux dont la journée moyenne dépasse les 7 heures, qu'en est il et quand comptez vous faire cette information vers l'ensemble des salariés ?

Réponse : l'information est disponible pour l'ensemble des salariés dans Anoo :

http://anoo.rh.francetelecom.fr/rh/default/EN/all/rh_tempravailb_ftsa/journee_de_solidarite__1.htm

6 Qu'envisagez-vous pour le ramassage du courrier dans les deux salles du 1016 et combien y aura-t-il de ramassage quotidien ?

Réponse : 1 portage quotidien par les Ascoms à la salle courrier ; la circulation entre les deux plateaux se fait au fil de l'eau.

7 – Nous avons demandé depuis plusieurs mois à ce qu'une intervention soit faite sous le pilier de l'escalier menant au 1016 qui se transforme en pédiluve à chaque pluie. Vous nous avez répondu que ce problème est en cours d'étude à l'UGI. Merci de nous tenir au courant ?

Réponse : Il n'y aura pas d'intervention ponctuelle pour cette signalisation, des travaux étant prévus en 2010 (pas de date précise à ce jour mais travaux confirmés sur 2010) sur cette cour pour aménagement en Patio conformément à la cour SUD.

8 – Le chauffage s'arrête dans les salles du 1016 à 18 heures alors que les conseillers continuent à y travailler jusqu'à 19 heures, nous vous avons déjà interpellés sur ce problème, attendez vous l'arrivée de l'été pour y répondre ?

Réponse : Il n'y a plus d'arrêt du chauffage à 18 heure ; Il n'y a plus d'arrêt du chauffage le week end.

9 Des conseillers nous demandent pourquoi ils bénéficient de prime d'interressement et de participation d'un montant aléatoire et pas d'un 13ème mois ?

Réponse : c'est la politique de rémunération retenue par l'entreprise.

10 – Vous avez mis en place sur une base de volontariat des horaires terminant à 19h10, avez-vous pris toutes les dispositions pour ces personnes en ce qui concerne les contrats de travail et l'officialisation de ces horaires, par exemple pour le trajet travail domicile et les accidents du travail ?

Réponse : c'est en cours.

11 – La cellule Qualité Écoute Client et Innovation envoie des mails avec le taux de satisfaction sur les retours verbatim sur une équipe et avec une mise en exergue de deux cas de verbatim nominatifs ayant obtenu une note maximale (nous supposons pour un rendu positif), ce procédé pose la question du PIC. Quelle est l'utilité du Verbatim et pour quelles raisons a-t-il été mis en place ?

Réponse : Le verbatim est l'expression écrite du client sur sa satisfaction. Son objectif est de recueillir le ressenti du client dans sa relation avec notre entreprise. Information faite aux RE le 18/02 d'éviter de communiquer les verbatims positifs avec le nom du conseiller client concerné à l'ensemble de l'équipe.

12 – En liaison avec la question 11, les comptes rendus de verbatim doivent ils prendre l'allure d'un challenge ou d'un compte rendu marketing comparatif ?

Réponse : non, cependant ce sont des informations très précieuses pour évaluer la qualité du contact client.

13 – Toujours en rapport avec la question 11, où est le respect du conseiller quand à la confidentialité des verbatim pour lesquels le 1016 n'est qu'un maillon de la chaîne et au processus d'amélioration possible envers les clients ayant rencontré des difficultés dans leur relation avec France Télécom ?

Réponse : à notre connaissance, il n'y a pas eu de diffusion de verbatims « négatifs » nominatifs à l'ensemble d'une équipe.

14 – Pourquoi les coordonnées bancaires complètes des conseillers clients apparaissent dans le nouveau bulletin de salaire dans la rubrique net à payer ?

Réponse : en premier lieu, nous précisons que les coordonnées bancaires figuraient déjà sur l'ancien bulletin. Par rapport à votre interrogation sur ces données bancaires visibles sur les bulletins, nous remonterons à la prochaine réunion club RH vos interrogations.

15 – Est-il possible de trouver un contact au 706 pour résoudre les litiges générés entre le 706 et le 1016 ?

Réponse : process escalade via Reclanoo

16 – Pouvez vous faire installer des patères dans les toilettes ?

Réponse : On évoque le problème avec GSO.

17 – Pouvez vous donner le calendrier des réunions DP sur 6 mois au moins ?

Réponse : La prochaine réunion a été fixée au 18 mars 2010 ; pour les autres dates, nous attendons de connaître le résultat des négociations en cours pour les établissements IRP AG PRO. En attendant, on peut retenir le principe du 3eme jeudi du mois.

18 – Pourquoi Emmanuelle Agnet a-t-elle été la seule à recevoir un avenant à son contrat de travail concernant le lieu d'activité (Château d'Eau) ?

Réponse : Tous les élus ACO qui ont exprimé le choix de rejoindre l'AG PRO et qui ont été intégrés après la réorganisation AVSC/AG PRO ont reçu ou recevront un avenant.

19 – Les enfants de conseillers du 1016 sont ils prioritaires pour les jobs d'été (juillet-août) ? Si oui quelle est la procédure d'inscription ?

Réponse : il y a déjà de nombreuses années que nous ne recrutons plus d'enfants de salariés en CDD pour les congés d'été.

20 – Sur les bulletins de salaire de janvier n'apparaissent pas les 2 jtl supplémentaires dans le cadre de l'annualisation du temps de travail alors que le retrait pour le lundi de pentecôte est déjà acté. Pouvez-vous nous apporter des éclaircissements ?

Réponse : Tout simplement, nous profitons de l'opération chargement et mise à jour des CA et JTL de l'année en cours, pour effectuer l'opération du retrait de la journée solidarité qui est acté depuis trois ans. L'incrémentation des 2 JTL supplémentaires a été acté en groupe de travail sur le stress, mais la note d'application n'est pas encore parue d'où la non attribution actuellement dans le SI.

21 - Serait-il possible que nous ayons un monnayeur dans l'entrée de l'immeuble château d'eau car tous les distributeurs marchent avec des pièces ?

Réponse : ce n'est pas prévu et pas envisagé. Pour info, des monnayeurs sont disponibles dans les bureaux de poste alentour. Nous avons également à disposition (bureau RH) des cartes Selecta.

22 – Sur l'initiative de qui où de quelle entité a été mis en place la part variable vendeur collective ?

Réponse : Il s'agit d'une demande exprimée par un certain nombre de salariés dans le courant de l'année 2009, relayée par les IRP et à laquelle DCE a répondu favorablement par la mise en place d'une part collective substantielle dans la part variable vendeur.

23 – Avez-vous du nouveau quant aux élections de délégués du personnel cette année ?

Réponse : négociations en cours.

24 - Serait-il possible de fournir une poubelle pour le local DP ?

Réponse : Réalisé le 22 Février par GSO (le 17 février comme répondu précédemment, la poubelle avait été placée dans le local SUD du 1 étage et non dans le local DP).

25 – Au 22 février 2010, TBC met en place un système de vélo appelé Vcub pour lequel il sera possible pour ceux qui ont adhéré à la carte de transport annuel tbc moyennant 15 euros annuel d'emprunter des vélos en complément du tram ou du bus. Comptez-vous abonder ou participer à ce supplément ?

Réponse : Il faudra voir les modalités pratiques ; le principe de base appliqué est la prise en charge de 50% des frais de transport en commun de l'abonnement annuel.

26 – La fenêtre de tir pour les congés d'été court sur une période du 9 au 27/2/2010 en pleine période scolaire, puisqu'elle n'arrive que le 9 février pouvez vous rallonger la date de fin ?

Réponse : Nous avons évoqué la question avec Daniel Blanc ; nous pouvons avoir un peu plus de souplesse concernant la date de fin mais dans ce cas il nous semble difficile d'avoir un retour d'arbitrage le 12 Mars.

27 – Dans le cadre de l'INRS, vous avez l'obligation d'une formation et une information quant à la protection visuelle des conseillers travaillant sur écran. Quand entendez-vous dans un délai raisonnable mettre en place ces dispositions ?

Réponse : Cette information est disponible sur l'intranet Ag Pro, domaine RH Santé et Sécurité au Travail :

http://operationsfrance.vente.francetelecom.fr:85/agence_pro/SITES/agence_pro/IMG/ppt/leafletsantesecuriteagpro.ppt

28 – Il semblerait que vous désiriez renvoyer toutes décisions concernant l'hygiène et sécurité aux élections CHSCT de l'AGPRO qui se dérouleront en juin de cette année. Que proposez-vous en attendant ?

Réponse : Ce n'est pas notre position, l'intranet Ag Pro est alimenté régulièrement en informations sur ces thèmes.

29 – Une expérience de crèche se décide localement avec le CCOR, comptez vous y participer ?

Réponse : L'information exacte est qu'un groupe de travail a été constitué et est piloté par la DT SO pour l'étude d'une crèche inter entreprise sur Bordeaux agglomération. L'un des RE 1016 représente l'Ag Pro dans ce groupe de travail.

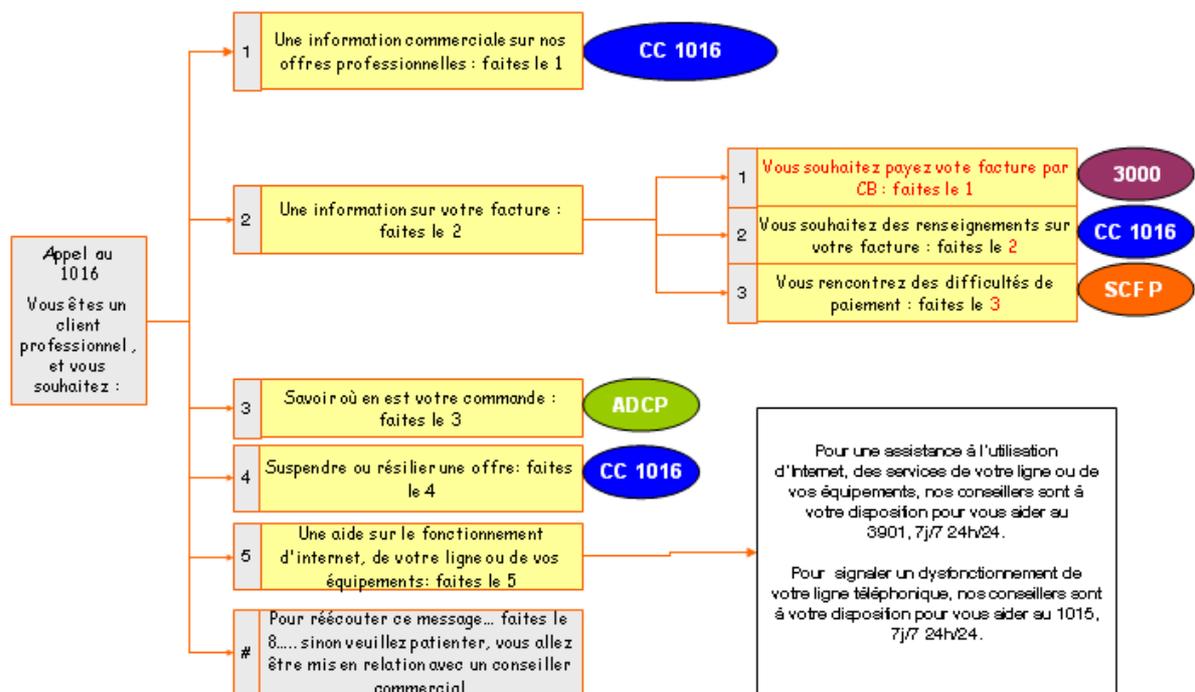
30 – Les compteurs DIF ont encore pris 20 points cette année suite à leur mise à jour, comptez vous faire une information aux personnes du 1016 qui arrivent à un total de 120 points qui est un maximum pour une formation ?

Réponse : L'information est en ligne et disponible pour l'ensemble des salariés sur l'intranet ; il n'est pas prévu de faire une information complémentaire pour les salariés qui sont à leur maximum de points. Chaque salarié gère son DIF.

31 – En réponse orale à la question 4 de janvier, vous nous aviez fait part d'une éventuelle recherche pour essayer de savoir si les appels étaient orientés. Votre réponse négative semble définitive, alors pouvez expliquer pourquoi il y a un service vocal interactif lorsqu'un client appelle le 1016, cela veut il dire que ce svi est totalement inutile puisque derrière un choix du client, ce dernier serait acheminé au hasard et dans ce cas pourquoi un client qui est entré en relation avec un conseiller est il réacheminé vers ce même conseiller si celui-ci est en libre pour une prise d'appel. Merci de nous apporter une réponse détaillée et vraisemblable ?

Réponse :

SVI 1016 Pro



32 Où en est-on de la question 8 de janvier 2010 concernant la comptabilisation du temps de travail?

Réponse : après réunion : Un projet de note AG PRO va être présenté aux OS le 25/02/2010.

33 – En réponse à la question 14 de janvier 2010, vous parler de non rémunérations de fluidité OBS car elles sont destructrices de valeurs, qu'en est il d'un client qui veut changer d'opérateur (fidélisation par des offres OBS) ou un client qui veut bien créer une flotte OBS à condition d'une fluidité de deux numéros Orange Grand Public de ses collaborateurs ?

Réponse : Si le client change d'opérateur, c'est un winback (c'est rémunéré et cela crée de la valeur), si le client souhaite faire évoluer ses OGP, c'est de la fluidité, c'est très peu générateur de valeur donc ce n'est pas rémunéré.

34 – Avez-vous des réponses à apporter au sondage sur le restaurant administratif pour le site de Château d'eau ?

Réponse : en attente de la communication DT SO.

35 – Quel est le délai entre la prise de décision de la mise en place d'un restaurant administratif et le premier plat servi à un agent FT ?

Réponse : 1 an et demi à 2 ans.

36 – A la question 32 de janvier 2010, vous nous répondez que suite à une vente forcée avec suppression d'offre tarifaire existante, on ne peut revenir à l'offre initiale et on doit proposer l'offre la plus proche de son besoin. Que propose-t-on à un client qui avait une offre 4 heures locales pro multi et qui se l'ai vu supprimé pour une autre offre disproportionnée et n'en veut pas ?

Réponse : il s'agit sans doute d'une réclamation à traiter comme telle – nous avons la possibilité d'utiliser des crédits confiance quand manifestement nous sommes en tort.

37 – En complément de la question 36, la vente forcée amène à une modification unilatérale du contrat sans information préalable du client, en droit pénal celui-ci ne pouvant être lésé par les actes d'une tierce personne, celui-ci est en droit d'exiger le retour au contrat et offre initiales ? En conséquence votre réponse de janvier ne peut être satisfaisante ?

Réponse : c'est pour cela que dans des cas exceptionnels comme celui-ci nous conseillons de faire appel au service juridique bien plus compétent que nous dans ce domaine.

38 – En complément de la question 37, pouvez vous nous apporter la réponse du pôle juridique avec texte de loi ou jurisprudence si besoin est ?

Réponse : non, le pôle juridique n'intervient qu'en cas de litige avéré sur des cas précis.

39 – Suite à votre réponse à la question 39, combien de remontées ou d'annulations ont été faites en décembre et janvier par Gérard Charles pour ce qui concerne les vérifications de la validité des ventes mercure dans SARBOX ?

Réponse : hors champ DP

40 – Quelles remontées globales et concrètes avez-vous tiré des "Assises de la refondation" ?

Réponse : 1 plan d'action AG Pro (présenté aux Roadshow ;

http://operationsfrance.vente.francetelecom.fr:85/agence_pro/spip.php?article5249);

De plus, un plan d'actions locales SOA sera finalisé courant mars (certaines actions sont déjà mises en place).

41 - Question n°35 de novembre 2009 : Où en l'étude qui devait être faite concernant l'installation de hublots sur les différentes portes de communication entre les salles du 1016 (comme fait à Pau) afin d'éviter des accidents aux personnes ?

Réponse : Nous ne traiterons pas le dossier au niveau de l'AG PRO, et avons remonté la question à l'UGI car l'ensemble du bâtiment est concerné.

42 - Question N°24 de novembre 2009 : Au vu de la confidentialité des documents clients, est-il possible d'avoir sur les plateaux des destructeurs de papiers ?

Vous avez répondu : Nous voyons avec GSO qui a une procédure pour la destruction des papiers confidentiels (mise à disposition de sacs identifiés pour destruction) ; il n'est pas prévu à ce jour d'installer des destructeurs papier sur les plateaux.

Cette réponse ne nous satisfait pas car il y a de nombreuses données confidentielles, rib, double de contrat et de facture qui passent par la poubelle papier sans destruction, encore une fois que comptez vous faire et si rien pouvez vous le justifier ?

Réponse : Nous allons revenir au devant de GSO pour nous faire préciser le processus mis en place ; si action intermédiaire de mise en place de sacs identifiés toujours en cours, nous veillerons à son application.

43 – Des conseillers se sont vu reprocher un manque d'information l'utilisation des hots spots en effet pourquoi les clients qui font bénéficier leur propre client de la fonction hot spot ne sont ils pas prévenus de la nécessité de désactiver la fonction minitel et w-ha de leur connection afin que des usagers n'utilisent à leur insu cette fonction ?

Réponse : l'information est en ligne lors de la création de l'abonnement (identifiant,...) et le client peut décocher ces options en allant sur la rubrique « mon compte ».

44 – La rémunération des parts variables vendeurs des ACOS apportent-elles des points retraite supplémentaires ?

Réponse : La PVV rentre dans le total de la rémunération brute et est soumise à cotisation et à impôt; et elle rentre dans l'assiette de calcul de l'assurance vieillesse.