

Questions DP SUD du 18 Mars 2010

Emmanuelle Agnet, Bruno Philippeau, Patrice Pouzet

1- Concernant la question 1 SUD du mois de Février 2010 /

Vous deviez analyser le contrat orange internet pro concernant les clients en dégroupages sur les lignes fixes mais ayant un abonnement internet Orange, Quand est-il ? Est-ce normal que ces clients ne peuvent joindre leur service clientèle internet ?

Réponse : Extrait du formulaire d'abonnement (sous Basic)

10 Assistance au 3901 (0,065€ HT/mn par appel puis 0,023€ par minute).. depuis une ligne fixe France Télécom. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis une ligne fixe France Télécom. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs. Voir conditions complètes sur le site : <http://assistance.orange.fr/1476.php>

2- Concernant la question 2 SUD du mois de Février 2010 avez-vous vérifié et corrigé la numérotation des PABX des conseillers ?

Réponse : Vérification exhaustive non faite à ce jour. Réalisé avant fin avril.

3- Une évolution a eu lieu sur nos liens mercure, le ménage a été fait ce qui est une bonne chose. Cependant pourquoi avoir supprimé le lien Reclanoo qui est très régulièrement utilisé par les conseillers ?

Réponse : L'accessibilité de Reclanoo via les liens mercure est présente dans la posture fixe et internet mais absente en posture distributeur. Elle est accessible donc via l'une des deux postures. En parallèle, nous demandons aux experts nationaux si possibilité de l'intégrer quelle que soit la posture.

4- Concernant la journée de solidarité une double peine est appliquée sur les conseillers qui ont leur jour de repos le lundi de pentecôte. La journée de Pentecôte peut être détachée du jour férié et compensée différemment mais c'est cette journée qui prime pour la mise en place de la journée solidarité. Pour qu'elle raison le service RH enlève un JTL alors qu'ils n'ont pas de jours de repos supplémentaire ?

Ex : Un salarié travaillant (du lundi au vendredi) sur 5 jours va travailler 4 jours, et on lui enlève un JTL.

Un salarié travaillant sur 5 Jours du (mardi au samedi) va travailler 5 jours et en plus on lui enlève un JTL ! = DOUBLE PEINE !

Réponse : La journée solidarité est à détacher du lundi de Pentecôte ; en effet, depuis 2 ans à France Telecom, le choix a été fait de retenir un JTL et de laisser le Lundi de Pentecôte férié. Conformément à la réponse faite le mois dernier, toutes les explications concernant cette journée sont en ligne sous anoo.

5- En complément de la question 4 nous avons évoqué lors de la réunion DP de Février 2010 la nécessité d'automatiser et de comptabiliser les heures rendue. De façon automatique pour la journée de solidarité concernant le delta d'heures (7h par rapport à la journée moyenne) et de façon officiel et contractuel pour les rendus d'heures supplémentaire.

En effet les personnels qui récupèrent des heures en dehors d'un dépôt légal et réglementé son hors cadre et donc pas couvert en cas d'accident de trajet.

Que comptez-vous faire et dans quel délai ?

Réponse : Nous allons mettre en place à l'Agence Pro un suivi du décompte du temps de travail. Nous serons zone test pour cette action.

6- Concernant « la cours SUD » avez-vous une date concernant les travaux d'aménagement (patio, plus suppression du poteau, mise a niveau du sol..) ?

Réponse : 2010

7- Concernant la politique de la rémunération :

A quel date sera disponible l'intéressement pour cette année 2010 ?

Est-il vrai que nous pourrons débloquer la participation cette année comme l'année précédente ?

Les salariés vont-ils bénéficier de nouveaux d'une prime exceptionnelle comme les 2 années précédentes ?

Réponse : L'intéressement sera disponible dans Anoo à partir du 16 Avril 2010. Pour l'option paiement, les virements seront effectués en Mai 2010.

Pour la participation, à titre exceptionnel, elle pourra être débloquée et dans cette hypothèse le virement sera effectué sur la paie d'Avril.

Pour votre dernière question que nous interprétons comme concernant un intéressement exceptionnel, il y aura un intéressement exceptionnel en 2010 et des négociations sont en cours avec les partenaires sociaux pour en définir le montant.

Toutes ces informations sont disponibles sous anoo et dans tous les cas, un courrier individuel est envoyé au domicile de chaque salarié.

8- Nous vous avons demandé pourquoi en octobre 2009 le numéro d'appel pour les personnes désespérées n'était pas mnémotechnique alors que c'est si facile pour un client d'en obtenir un, vous nous avez répondu que c'était une allégation et vous avez refusé d'y répondre. Récemment dans l'intranoo vous avez indiqué qu'un nouveau numéro était attribué pour l'exacte raison que nous avons avancée, la présentation de cette innovation se conclut élégamment par le fait qu'elle récompense un salarié des lignes du sud-est pour cette idclic. Doit-on dorénavant vous soumettre les questionnaires de délégué du personnel en les faisant auparavant valider en idclic ?

Réponse : Une question DP reste une question et donc ne peut pas faire l'objet d'une IdClic – par contre, s'il s'agit d'une proposition, rien n'interdit de déposer parallèlement une IdClic.

9- Suite à la question 9 CFE CGC de Février 2010 pouvez-vous maintenant nous communiquer le calendrier des promotions de 2010 ?

Réponse : Non, en attente de validation CODIR Ag Pro

10- Suite à la question 1 CGT qu'elle est la date du dernier contrôle de la qualité de l'air ?

Réponse : depuis notre arrivée dans les locaux (mi 2009) il n'y a pas eu de contrôles qualité d'air.

11- Suite à la question 2 CGT avez-vous avancé sur le listing concernant les convives de la cantine ?

Réponse : Nous confirmons que la DT SO n'a jamais reçu malgré ses demandes le listing des convives de la cantine. La DT SO 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 effectue cette mise à jour dans l'outil de gestion de cette dernière.

12- Il ressort toujours un écart entre l'obligation de décompter les heures, l'application des temps de loggage et un manque de communication vers les personnels. Nous restons toujours dans une situation où l'entreprise a glissé vers une accapitation du temps libre de ses employés en cadrant une heure de prise d'appel correspondant à l'heure d'embauche sachant que cela est impossible. Vous voulez maintenant récupérer ce temps recadré à juste titre sur le temps libre de ceux-ci., les heures d'ouverture et les embauches des nouveaux arrivants n'ayant jamais tenus compte de cet aspect incongru. Pouvez-vous faire appliquer le droit du travail sans rechercher à regagner sur ces dérives ?

Réponse : cf réponses aux questions 5 et 14 de Sud.

13- Le droit à la désobéissance doit être appliqué pour ne pas déboucher sur une demande d'application de principe injuste voir illégaux dans le cas qui nous préoccupe. Sur quel élément factuel et point de droit vous appuyez-vous pour ne pas appliquer le respect des horaires et du décompte temps de travail ? Comptez-vous utiliser ce droit à la désobéissance ?

Réponse : cf réponses aux questions 5 et 14 de Sud.

14- Concernant la question 10 SUD du mois de Février 2010 et suite au volontariat des conseillers avez-vous officialisé leurs horaires ? Le planning affiché dans les salles ne doit-il pas être à jour ?

Réponse : officialisation faite mais le planning n'est pas à jour (ce sera fait début Avril).

15- Suite à la question 14 SUD du mois de Février 2010 concernant nos interrogations sur les coordonnées bancaires avez-vous eu une réponse de votre réunion « club RH » ?

Réponse : Ce n'était pas l'endroit adéquat contrairement à ce que nous avons pensé au départ. Nous avons transmis la problématique au pôle juridique de Bordeaux et nous attendons une réponse.

16- Suite à la question 15 SUD les Réclanoo qui sont faits par les conseillers concernant les OBS sont clôturées sans aviser le client et le conseiller.
L'information donnée c'est : ne concerne pas le service.

Quel est la procédure exacte ? Notre service de réclamation n'a-t'il pas une procédure en lien avec OBS ?

Réponse : L'information concernant la procédure à appliquer pour le traitement des réclamations OBS et PABX a été transmise le 4 janvier à tous les vendeurs par le biais des Soutiens métiers. Cette information sera de nouveau transmise par Brief SM.

17- Sur quel bulletin de salaire seront mis les 2 JTL supplémentaires actés ?

Réponse : Ces 2 jours supplémentaires seront crédités et visibles dans le solde de JTL des salariés fin avril.

Pour info, la réponse est également disponible sur anoo.

18- Si les tickets restaurants sont validés concernant les salariés au mois de juin 2010, quels sont les conséquences sur les charges salariales et patronales des bulletins de salaire ?

Réponse : pour le salarié, le titre-restaurant est considéré comme un complément de salaire qui ne supporte pas l'impôt sur le revenu et n'est pas soumis à charges sociales. L'employeur lui, n'est pas soumis aux charges sociales et fiscales si sa contribution est comprise entre 50 et 60% de la valeur du titre et reste dans les limites imposées par la loi, à hauteur de 5,21 € par titre (montant 2010), ce qui est le cas de France Telecom.

19- Pouvez-vous demander le marquage des portes des différentes salles : repos, repas, formations, DP ? Les papiers servant pour leurs indications disparaissant fréquemment !

Réponse : Nous remontons la demande à GSO.

20- Une responsable d'équipe continue de demander à des personnes de prendre des appels après 19 heures. Serait-il possible de lui faire un schéma ou un résumé expliquant les changements qui se sont effectués depuis une période non négligeable au sein du 1016 pour les horaires de début et de fin de vacation ?

Réponse : il s'agit d'appels pris avant 19h ou d'appels en attente (entrés avant 19h)

21- Juin approche ou en sommes-nous pour la restauration ?

Réponse : Une communication vers les salariés est prévue à l'issue de la prochaine réunion avec les représentants désignés par les DSCO de la DTSO et d'Orange France.

22- Suite à la question 40 SUD du mois de Février 2010 vous nous indiquez un plan d'action courant Mars pouvez-vous nous apporter des précisions ?

Réponse : cf tableau ci-dessous

Actions locales 1016 / Zone SOA - suite Assises de la refondation

Thème	Action	Porteur(s)
Renforcement du soutien de proximité post formation	A chaque période co, présence d'un soutien dédié sur chaque plateau lors du lancement	Isabelle Cornet
Découverte technique (mieux comprendre le réseau)	Découverte du réseau et du SAV avec IUAT - roadshow PABX	Isabelle Cornet - Thierry Vergez
Mettre en place une "info hebdo" au 1016	Good News de Jean Philippe (mensuelle) + bilan hebdo à réaliser (dir zone et resp plateau)	Thierry Decock - Nathalie Deysson
Favoriser l'échange sur les bonnes pratiques	Dans le bilan hebdo, promouvoir les échanges - un des objectifs du pool OBS	Tous les RE contributeurs et Nathalie Deysson, Thierry Decock porteurs
Plus de souplesse dans la gestion des congés avec redéfinition des périmètres de 3P et du RE	C3P = aide à la décision, décision finale = ligne managériale	Thierry Decock - Nathalie Deysson
Adaptation du parc imprimantes et mopiesurs aux besoins	Participation à la réflexion en cours au plan national (remontées des besoins vers USEI)	Thierry Decock - Nathalie Deysson
Plus d'échanges et de rencontres avec ADCP	Journée découvertes	Olivier Bartolacci - Jean Philippe Meunier
Associer les ascoms aux formations offres et les tenir informées des nouveautés	Programmer des points réguliers Soutiens / Ascoms	Isabelle Cornet - Daniel Marchand
Visibilité sur les métiers de la filière	Communication à faire sur les outils existants	Tous les RE (contributeurs) - Michel Enjlbert (porteur)

23- Suite à la question 41 SUD du mois de Février 2010 ou en est l'UGI concernant les hublots des portes de communication ?

Réponse : L'UGI ne mettra pas de hublots sur les portes.

24- Suite à la question 42 SUD du mois de Février 2010 qu'en est-il de la destruction des documents confidentiels ?

Réponse : GSO va mettre en place un plan de récupération et de recyclage du papier sur le site. La procédure est écrite ; la communication et la mise en place sur le site Château d'Eau débutera début Avril.

Nous regardons également la possibilité d'équiper les deux plateaux d'un destructeur de papier pour les documents confidentiels.

Questions des DP CGT de MARS 2010 : Corinne Pecqueur, Rose Casadesus, Geneviève Gendreau et Rachid Hamdia

1. A quelle date a été fait le dernier nettoyage des moquettes et des convecteurs sur le plateau 1016 ?

Réponse : Depuis la création du plateau 1016, cela n'a pas été fait. Par contre, ce travail va être réalisé le samedi 20 Mars sur le plateau Rotonde et le 27 Mars plateau rue Château d'Eau.

2. Que vous a répondu l'UGI sur les dates des derniers contrôles de la qualité de l'air ?

Réponse : depuis notre arrivée dans les locaux (mi 2009) il n'y a pas eu de contrôles qualité d'air.

3. Quels sont les résultats de la qualité de l'air ?

Réponse : depuis notre arrivée dans les locaux (mi 2009) il n'y a pas eu de contrôles qualité d'air.

4. Où en est le dossier sur la restauration car le 01/06 arrive à grand pas ?
Réponse : Une communication vers les salariés est prévue à l'issue de la prochaine réunion avec les représentants désignés par les DSCO de la DTSO et d'Orange France le 22 Mars.
5. Quand les managers vont ils remettre individuellement à chaque salarié les 2 notes pour les 10 mn de pause et les 10 mn de loggage et déloggage car de nombreux salariés ne sont toujours pas au courant ?
Réponse : ce sera fait avant la fin du mois de mars
6. A quelle date sera mis dans anoo les 2 jours de congés supplémentaires ?
Réponse : Ces 2 jours supplémentaires seront crédités et visibles dans le solde de JTL des salariés fin avril.
Pour info, la réponse est également disponible sur anoo.
7. Avez-vous eu la note précise sur l'application de la charte de congés de l'AGPRO ?
Réponse : Non
8. Pour les 4 jours joker, quel est le process, faut-il préciser dans web planning « jour joker » pour être sûr d'en bénéficier ?
Réponse : en attente de la note d'application
9. A quelle date aurons nous l'arbitrage pour les congés d'été, l'arbitrage était prévu le 12/03 ?
Réponse : arbitrage fait le 16 mars
10. Pourquoi y a-t-il eu une baisse de la valeur de rémunération de l'OPO en cours de mois de Février ?
Réponse : La rémunération de l'OPO est restée identique (soit 80 euros). Cependant sur une erreur de paramétrage de Nos ventes en début d'année a augmenté à tort cette rémunération. Le correctif a été réalisé courant février.
11. Pourquoi avez-vous encore baissé certaines valeurs de rémunération en mars (par exemple certaines optimales passent de 1€ à 050c) ?
Réponse : c'est une décision nationale, les unités d'affaires proposent des taux de commissionnement qui varient en fonction de nombreux paramètres.
12. Sur la revue « que choisir » du mois de mars, il y a un comparatif sur la téléphonie mobile et il est écrit : « sachez que bien que vous soyez engagé pour 24 mois, vous pouvez résilier votre abonnement avant la fin de cette période, dès le 13^{ème} mois. Dans ce cas, votre opérateur ne pourra vous faire payer plus d'un quart du montant des mensualités restantes. » Ce n'est pas le discours que nous tenons à nos clients nous disons la totalité des mois restants. Quelle est la bonne réponse ? Pouvez-vous vous renseigner au niveau juridique ?
Réponse : la bonne réponse est celle du contrat

13. Quand une vente a été saisie, que l'on la retrouve durant le mois dans nos ventes et qu'en fin de mois cette vente est ramenée à 0 en rémunération, est-ce une annulation par sarbox ? Ou sinon qu'elle en est le motif ?
Réponse : l'annulation se fait suite à des contrôles de cohérence par échantillonnage (déclaratif, contrats, pièces justificatifs)
14. Pourquoi ni le salarié, ni le manager n'est informé de cette annulation ainsi que du motif de cette annulation ?
Réponse : le manager et le salarié sont informés
15. A qui s'adresser quand à priori (d'après le salarié et le manager) la vente a bien été réalisée et a bien été saisie ?
Réponse : d'abord le manager, ensuite le manager du manager,...
16. Quelle est le process quand un salarié a fait une offre pabx ou mobile protégée par une affaire et que la vente a été réalisée malhonnêtement (saisi par ex d'un nouveau client mercure) par un salarié d'un autre département ? A qui revient la vente et comment faire sans mêler le client à cette « guerre » interne ?
Réponse : arbitrage intelligent entre managers
17. Ou en est la négociation avec l'entreprise Xerox afin de revoir le parc des mopieurs.
Réponse : en cours
18. Quand pourrons nous bénéficier de notre espace détente avec la mise en état de marche de la TV et de l'accès internet ?
Réponse : accès internet débloqué
TV : toujours problème de carte ou décodeur.
19. Les ventes forcées sont de plus en plus présentes dans le paysage du 1016 quelle action concrète va être prise ? car le problème existe depuis Les Pins.
Réponse : action en cours notamment sur les ventes DVI
20. les RE vont ils cette fois ci en réunion d'équipe expliquer qu'il sera possible de récupérer un certains temps pour la journée de solidarité qui est de 7h ?
Réponse : L'information va être donnée aux RE.
21. Nous avons reçu une note pour l'arbitrage de la participation, qu'en est il de l'intéressement et la prime exceptionnelle du mois de Juin ?
Réponse : L'intéressement sera disponible dans Anoo à partir du 16 Avril 2010. Pour l'option paiement, les virements seront effectués en Mai 2010. Concernant l'intéressement exceptionnel, il y aura un intéressement exceptionnel en 2010 et des négociations sont en cours avec les partenaires sociaux pour en définir le montant.
Toutes ces informations sont disponibles sous anoo et dans tous les cas, un courrier individuel est envoyé au domicile de chaque salarié.

22. Les salariés manifestent de plus en plus leur envie de bénéficier d'un 13eme mois qui leur semble plus concret et durable. La politique de France télécom va-t-elle changer avec la venue de Stéphane Richard qui veut apporter la meme importance « Salarié-actionnaire-Client » et non pas tout pour l'actionnaire ?

Réponse : hors champs DP

Questions des DP CFDT de MARS 2010 : Viviane Brocas

1. Afin de valoriser la performance vendeur, est-il envisageable de en place un booster sur des produits stratégiques avec déclenchement à 120 % tout en conservant 1 ou des items collectifs comme la QS, le Scorum satisfaction client ?

Réponse : nous allons relayer cette demande auprès des responsables PVV

2. Le plateau 1016 SOA à le meilleur taux par rapport au compte de résultat qui reflète entre autre la productivité vendeur, Les vendeurs attendent un geste fort pour saluer leur performance, certains proposent une prime exceptionnelle ou l'attribution de chèques cadeaux, que pense faire notre hierarchie pour encourager cette belle prestation qui se repete ?

Réponse : les belles performances du plateau sont déjà récompensées d'une part par la PVV (commissionnement croissant), par les effets multiplicateurs de la tenue des KPI, par les gains des différents challenges – la question est cependant pertinente pour les RE dont la PVV est calculée en R/O.

3. Les 11 places supplémentaires à Bonnac sont -elles définitives ?

Réponse : Il ne s'agit pas de places supplémentaires. Conformément à l'engagement pris par la direction de l'Ag Pro, nous avons remplacé les cartes du parking Font du Médoc sous sol par des places de parking Bonnac en attendant les travaux de rénovation du parking Font du Médoc sous sol.

4. Sur quels critères seront-elles allouées ?

Réponse : une personne qui avait une place à Front du Médoc sous sol a eu une place Bonnac allouée.