

sujet	Réunion des Délégués du Personnel : EDP CCORSOA Convergence
date réunion	vendredi 17 février 2012
Représentants du personnel présents	Philippe Pasquier, Fabrice Sahut, Alain Levasseur, Géraldine Triper, Christian Leciaguecahar, Anne-Marie Ducasse, Béatrice Dubourg, Sébastien Muller, Laetitia Riera, Marie-Hélène Lapeyre, Pierre Macias, Eve Brisebarre, Eric Perez.
Représentants du personnel excusés	François Dechamps, Sandrine Ribeau, Patricia Lassalle
Représentants FT	Christian Zebst, Valérie Cadet
Prochaine réunion	vendredi 16 mars 2012 à 9 heures 30 en salle Paris

64 questions sur 21 pages
Durée :
9h30 - 12h30 et 13h30 – 16h45

Questions posées par les délégués du personnel CFE-CGC : Eve Brisebarre, François Dechamps, Sébastien Muller, Patricia Lassalle

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 0212-01 :

_1- L'article 105 de la loi 2011-1977 du 28 décembre 2011 (loi de finances 2012) institue un jour de carence pour les congés maladie des fonctionnaires. Chez France Télécom les 3 jours de carence pour les salariés de droit privé sont pris en charge. Qu'en sera t'il pour les fonctionnaires ?

De plus les salariés de droit privé bénéficient d'une prise en charge de la mutuelle , ce dont ne bénéficient pas les fonctionnaires; si le jour de carence est opposable aux fonctionnaires, c'est une double peine !

[Loi n°2011-1977 du 28 décembre 2011 de finances pour 2012](#)

Article 105

Hormis les cas de congé de longue maladie, de congé de longue durée ou si la maladie provient de l'une des causes exceptionnelles prévues à l'article L. 27 du code des pensions civiles et militaires de retraite ou d'un accident survenu dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions, les agents publics civils et militaires en congé de maladie, ainsi que les salariés dont l'indemnisation du congé de maladie n'est pas assurée par un régime obligatoire de sécurité sociale, ne perçoivent pas leur rémunération au titre du premier jour de ce congé.

Réponse : les décrets d'application de cette loi ne sont pas encore publiés. Ses modalités de mise en œuvre au sein de l'Entreprise seront définies une fois ces derniers publiés.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 0212-02 :

2- Le budget promo depuis des années est de 0,2% de la masse salariale:

Est-il prévu qu'il évolue?

De quelle enveloppe ce budget est-il originaire ?

Sera-t-il toujours financé par l'enveloppe des augmentations annuelles?

Réponse : le budget reste calculé sur la base de 0,2% de la masse salariale. Il est indépendant des augmentations individuelles.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 0312-02 :

3- Pouvez-vous nous faire connaître le mode de calcul de l'ICP (Indemnité de Congés Payés) ainsi que le périmètre des bénéficiaires ?

Depuis quelle date l'ICP est-elle payée dans notre établissement ?

Réponse : l'indemnité de congés est une disposition du code du travail qui concerne les salariés de droit privé. Elle résulte (article L. 3141-22) du code du travail d'une comparaison entre :

- le salaire maintenu durant les congés payés
- et 1/10ème de la rémunération perçue durant une période de référence de 12 mois.

Si la rémunération calculée selon la méthode du 1/10ème est plus favorable, une indemnité de congés payés est versée. Elle correspond à la différence des deux calculs. Les éléments de salaire à prendre en compte pour calculer le 1/10ème de la rémunération ont été précisés au fil du temps par des jurisprudences successives.

L'un des critères de ces jurisprudences prévoit que seuls les éléments de rémunération affectés par la prise de congé du salarié sont à intégrer dans le calcul de comparaison.

Ces éléments sont : les salaires de base, majorations d'heures de nuit et heures supplémentaires, indemnités compensant une sujétion habituelle liée à l'activité : astreintes, travaux occasionnels..., indemnité de congés payés versée l'année précédente, et parts variables vendeurs mensuelles.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 0412-02 :

4-Les RE front ont depuis décembre la possibilité d'attribuer des points pour des PCM aux clients, suivant certains critères.

C'était déjà le cas auparavant pour les RE fid et les RE ayant travaillé au CCOR porte de BX.

Jusqu'à présent il n'y avait pas besoin de justifier dans un fichier hebdomadaire cette attribution.

Quel en est l'intérêt aujourd'hui?

Réponse : le responsable de département a rediscuté de ce point avec le contrôle des opérations, et communiquera ensuite auprès des Responsables d'Équipe, en toute transparence.

Cette question est réglée, plus de justifications à apporter. Les extractions sont faites par le contrôle des opérations.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 0512-02 :

5- Le CNPS OPEN par équipe est pris en compte dans le calcul des PVV et de l'atteinte des objectifs des conseillers et managers de l'ACN1. Pourtant, celui-ci est souvent calculé avec moins d'un sondage par mois et par conseiller. Il n'est donc pas représentatif et peut être très volatile. Il est pourtant impactant sur les PVV ainsi que les Entretiens annuels et le contrat de progrès.

Comptez vous faire des adaptations afin que cet indicateur soit représentatif de ce que pensent nos clients? Si oui lesquelles ?

Réponse : le CNPS retenu est celui du plateau (celui au niveau des conseillers et des managers n'est pas retenu).

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 0612-02 :

6- La notion d'équipe se construit au quotidien et les réunions mensuelles sont des moments d'échanges uniques où le groupe se retrouve ensemble et disponible. Les annonces de free et l'actualité commerciale interne sont riches et destabilisantes pour les conseillers . Pourtant, sous couvert de QS, les réunions mensuelles sont souvent repoussées puis annulées.

Réaffirmez vous l'importance d'une réunion d'équipe mensuelle pour tous ?

Que comptez vous mettre en place pour qu'elles puissent effectivement avoir lieu ?

Réponse : le principe d'une réunion mensuelle est réaffirmé. C'est un vrai sujet extrêmement important. Les Responsables de département sont bien conscients de l'importance des RPE et sont très attachés à leur respect.

Toutefois, la Qualité de Service est également importante et liée au staffing, à notre capacité de production et à la qualité de nos réponses aux clients (réitération) pour l'ACN1 notamment.

Hors, nous ne sommes pas au mieux actuellement sur ces sujets. Il faut donc regarder globalement et faire tous ensemble les efforts nécessaires pour éviter les reports de RPE.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 0712-02 :

7- Les offres free sont arrivées le mardi 10 janvier. Orange a sorti ses offres de riposte le jeudi 12 janvier. Il s'agissait d'une période très importante voire clé pour notre entreprise.

Pourquoi un représentant de la direction n'est il venu sur le terrain que deux semaines après, pour échanger sur les difficultés rencontrées par les conseillers ? Pourquoi n'y a-t-il pas eu plus de solidarité face à une période aussi difficile à gérer pour le personnel en place?

L'arrivée de la concurrence n'est elle pas l'affaire de tous?

Réponse : Jean Jacques Dussarrat, membre de la Direction était présent. P Bertoux est venu à deux reprises échanger avec les conseillers de la Fidélisation en particulier, les plus impactés dans les premiers jours.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 0812-02 :

8- Il n'y a pas eu de fête de fin d'année au CCOR SOA .Pourquoi ?

On entend dire que le budget a été transféré sur l' « opération galette de rois » qu'en est il vraiment ?

Que comptez vous faire si le budget n'a pas été utilisé dans sa totalité ?

Réponse : le budget convivialité a été utilisé dans sa totalité. Pour rappel il concerne tous les types d'opérations au sens large de convivialité, journée Oranges Mêmes, journée de la femme, séminaires, et autres, mais bien sur aussi la convivialité laissée à la main des départements.

Questions posées par les délégués du personnel FO : Béatrice Dubourg, Anne-Marie Ducasse

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 0912-02 :

Question 1 :

Depuis la mise en place du log délog il y a eu de nombreux mouvements de personnel sur les plateaux.

Des questions se posent fréquemment à ce sujet.

Afin que cette pratique soit clairement comprise par tous, comment comptez-vous informer les personnes concernées ?

Réponse : cette information fait partie des pratiques qui doivent être présentées par les managers ou soutiens aux nouveaux arrivants, de même que les règles en matière de pause, les différents types de retrait etc.

Les règles sont définies dans le relevé de décision N° 33 de janvier 2010, accessible sur l'Intranet de notre unité (rubrique « Repères > Décisions, nominations > 1^{er} semestre 2010 : [http://orange-france.com.francetelecom.fr:86/ccor sud ouest atlantique/SITES/ccor sud ouest atlantique/IMG/pdf/091229 N33 Relev de dcision.pdf](http://orange-france.com.francetelecom.fr:86/ccor%20sud%20ouest%20atlantique/SITES/ccor%20sud%20ouest%20atlantique/IMG/pdf/091229_N33_Relev_de_dcision.pdf))

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 1012-02 :

Question 2 :

Dans le compte rendu des questions DP de décembre 2011, vous nous répondiez que la PVV ne s'applique pas au service VIP.

Pourquoi la direction adresse t'elle aux conseillers VIP un facile à cliquer du « coté de chez nous N°10 » numéro spéciale PVV avec les objectifs et les boosters correspondants ?

Quelle reconnaissance financière comptez-vous attribuer aux conseillers du service VIP qui contribuent aux objectifs commerciaux du CCOR ?

Réponse : Cette publication s'adresse à l'ensemble des salariés du CCOR SOA. Elle permet de partager des informations, qui pour certaines ne concernent pas forcément directement l'ensemble des destinataires. Les salariés des départements transverses ont également reçu cette information.

Les conseillers VIP ne sont pas concernés par l'attribution de la PVV; Par ailleurs les VIP ne contribuent pas aux objectifs commerciaux du CCOR.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 1112-02 :

Question 3:

L'article D-223-4 du code du travail prévoit l'affichage des tableaux de congés dans les services.

Où sont-ils visibles ?

Réponse : les tableaux des congés seront affichés.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 1212-02 :

Question 4 :

Du 02 Février au 14 Février 2012, les salariés de l'ACN1 se sont logguer à votre demande directement en file SP, en sachant que de façon aléatoire ils peuvent recevoir des appels OPEN. Ce basculement piloté par les gestionnaires de flux a généré un dysfonctionnement du bandeau ADA, ex, le salarié se retrouve avec un appel entrant alors qu'il n'était pas prédisposé à le recevoir. Les conseillers constatent un taux important d'appels brefs indépendant de leur volonté, cet item impacte aujourd'hui leur PVV, comment allez vous solutionner ces dysfonctionnements ?

Réponse : nous avons arrêté cet essai et nous sommes revenus au loggage initial. La prise en compte dans la PVV de ces dysfonctionnements a été examinée (gel de l'item appels brefs dans le calcul de la PVV conseillers et managers de février).

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 1312-02 :

Question 5 :

Le « facile à cliquer » du 14 février 2012 rappelle aux conseillers de l'ACN1 de se connecter directement en GT MIXTE. Pourquoi ce revirement ? Et pourquoi cette recommandation ne s'accompagne pas d'explications ?

Les conseillers ont le sentiment d'être pris pour des girouettes...

Réponse : Jean-Jacques Dussarrat a expliqué les raisons de cet essai aux responsables d'équipe afin qu'ils puissent donner des explications aux conseillers. Il n'a pas été concluant et loin de considérer les Conseillers Clients comme des "girouettes", il les a entendus et a décidé en accord avec D2P de revenir en arrière pour faire cesser les dysfonctionnements dont ont été victimes certains CC.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 1412-02 :

Question 6 :

Nous vous avons interpellé au mois de Décembre 2011 sur la nécessité de repousser la date de recueil des souhaits des congés d'été 2012 initialement prévu au 31 décembre. Bien que vous nous aviez expliqué que les dates étaient immuables, un facile à cliquer du 04 janvier 2012 mentionnait une date butoir au 15 janvier avec un arbitrage du 16 au 30 janvier. Décision rendu le 31 janvier 2012 A ce jour aucune décision rendue ...

Sur le compte rendu de la réunion des Délégués du personnel de Janvier 2012, vous précisez que la date butoir du recueil des congés est fin Janvier.

Pouvez-vous être plus clair dans vos informations dans cette cacophonie que vous avez orchestrée ?

Réponse : nous vous confirmons que le Codir a pris la décision de repousser à fin janvier le recueil des souhaits des salariés. La validation des congés est communiquée via F@cile à cliquer.

Questions posées par les délégués du personnel SUD : Christian Leciaquecahar, Alain Levasseur, Pierre Macias, Géraldine Tripier

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 1512-02 :

Télétravail

Les demandes de télétravail faites à l'ACN2 ont été refusées au motif de manque d'autonomie des salariés concernés.

120217- 01 Quelles sont les mesures envisagées pour compenser ce manque d'autonomie et accéder à leur demande ?

Réponse : les demandes ont été étudiées et des réponses positives ont été apportées à chacune d'entre elles.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 1612-02 :

Personnel en mission

Reprise de la question du mois de décembre et de janvier :

111213-17 *Le CCORSOA a-t-il du personnel en mission ?*

111213-18 *Combien ?*

111213-19 *Dans quels services ?*

111213-20 *Pour quelle durée... ?*

Votre réponse : merci de nous apporter des éléments précis concernant une éventuelle réclamation afin que nous puissions y répondre.

Dans le cadre de leur mission, les délégués du personnel doivent pouvoir rencontrer les personnels rattachés à leur périmètre. Il est nécessaire que les délégués du personnel aient connaissance de effectif du personnel du CCORSOA dont le personnel en mission (cadre et non-cadre) Contrairement à ce qui a été indiqué oralement lors de la dernière réunion cette information ne figure pas sur le RUP.

Nous réitérons donc notre demande à savoir :

120120-30 *Le CCORSOA a-t-il du personnel en mission ?*

120120-31 *Combien ?*

120120-32 *Dans quels services ?*

120120-33 *Pour quelle durée... ?*

Nous tenons à vous préciser que vous avez focalisé la question sur les heures de délégation or initialement notre demande est de connaître combien de personnels sont en mission et sur quel site. Cette information n'apparaît dans aucun des registres accessibles aux DP. Nous devons pouvoir contacter ces personnels, ne serait-ce que pour leur communiquer les coordonnées de représentants du personnel sur place.

120217- 02 *Qu'en est-il ?*

120217- 03 *Le Pôle Juridique devait apporter une réponse à ce sujet. Qu'en est-il ?*

Réponse : les salariés qui sont en mission dans d'autres entités peuvent rencontrer les DP de l'entité d'accueil qui sont compétents pour les représenter.

Une personne est actuellement en mission sur le site de château d'eau. Nous vous communiquerons son nom.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 1712-02 :

Base Unique

A la question 0112-25 du mois dernier sur l'expérimentation du nouvel outil Base Unique vous terminez votre réponse par « y a-t-il une réclamation concernant le CCOR SOA sur ce sujet ? »

120217- 04 Des réclamations nous sont remontées sur la Base Unique actuelle sur le fait qu'il est rappelé aux conseillers de valider leur « Base Unique » alors que certains managers ne valident pas de leur côté.

120217-05 Pouvez-vous faire un rappel et qu'en est-il pour les semaines non validées de 2011, voire 2010 ou avant ?

120218-06 Le calcul du temps de travail annuel est toujours erroné sur cet outil. Quand comptez-vous remédier à cette situation ?

Réponse : les points que vous évoquez ainsi que d'autres ont été communiqués au groupe projet en 2011 afin qu'ils soient pris en compte dans le cadre du futur outil. Des rappels sont déjà effectués très régulièrement concernant la validation de Base Unique. Nous allons toutefois faire un nouveau rappel aux managers.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 1812-02 :

Formation GIGN

Le 31/01/12 une formation pour les managers a été dispensée par un ancien du GIGN.

Le thème : la combativité ou la gestion de situations extrêmes

« L'écoute active et l'empathie sont les éléments clés pour désamorcer des situations difficiles, voire extrêmes. », « A travers sa conférence, Bernard Thellier nous expliquera et nous fera vivre en direct plusieurs des réflexes et attitudes à adopter. »

Le personnel est offusqué et scandalisé d'apprendre qu'il est nécessaire d'avoir recours au GIGN pour des formations sur la gestion des situations extrêmes destinées aux managers.

120217- 07 Quelles sont ces situations extrêmes ?

120217- 08 Pourquoi les CHSCT ne sont-ils pas informés des risques qui selon vous nécessitent des formations avec des experts du GIGN ?

120217- 09 Le personnel présente-t-il un risque si important qui nécessite des formations adaptées ?

120217- 10 Qu'avez-vous mis en place pour éliminer ou minimiser le risque ?

120217- 11 Qu'avez-vous changé dans l'organisation du travail afin qu'il n'y ait pas de situation extrême qui puisse se produire ?

Réponse : Il s'agissait d'une conférence et non d'une formation. Celle-ci comme d'autres qui ont eu lieu précédemment (avec un astronaute par exemple), permettent aux managers de s'ouvrir à des pratiques autres.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 1912-02 :

Don du sang

120217- 12 La mise en place d'un don du sang sur le site est-elle envisageable ?

120217- 13 Pour se rendre à un don du sang en cours de vacation, quel retrait doit-on utiliser sur le bandeau ADA ? Dans quelle limite de temps sachant qu'un temps d'entretien avec un médecin avant le don et un temps de restauration après le don sont nécessaires ?

120217- 14 Pour le personnel en horaire décalé, le don du sang sur le site de La Poste est-il possible en début de vacation ou en fin de vacation à charge au donneur bien sûr de prévenir son Service à l'avance ?

Réponse : la mise en place d'un don du sang pour des personnes extérieures à FT / Orange est absolument impossible pour des raisons de Sureté et de Sécurité (bâtiment stratégique Classification Niveau 1). Pour du personnel exclusivement Interne, cela est possible sous réserve :

- avis des acteurs SST

- que le nombre de salariés intéressés par cette démarche soit suffisamment important pour intéresser l'association du Don du sang qui doit mettre en place une logistique importante

Ensuite il faudrait disposer d'une surface suffisamment importante à mettre à disposition (cour Bonnac ? Sous sol Salle Paris ou rotonde) pour que le camion puisse s'y installer et que l'accès soit aisé.

Tout cela passerait par la signature d'un protocole entre l'association et le Directeur de site (aspects juridique / d'assurance etc.).

Les dons du sang sont régulièrement organisés à la Poste et ouverts au public.

L'acte de solidarité (don du sang, de moelle osseuse, d'organe) est considéré comme une absence rémunérée. Le salarié doit apporter un justificatif, et prend le temps nécessaire. Il pose un ASA dans le cas où il a besoin d'une demi-journée ou d'une journée. Il ne doit pas se loguer.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 2012-02 :

Carte professionnelle

La validité de la carte professionnelle est caduque pour beaucoup d'entre nous. Un collègue s'est vu refusé une réduction en agence car sa carte n'était pas à jour.

120217- 15 Quelles sont les mesures ou plan d'action à venir sur ce problème ?

Réponse : cette situation n'est pas normale. Nous avons déjà indiqué que les cartes professionnelles en fin de validité ne seraient pas remplacées, dans l'attente des nouvelles et que leur date de validité était prorogée de fait.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 2112-02 :

Système d'Information

Est-ce un problème de profil ou un choix de l'Entreprise mais les e-buron light n'ont pas de barre de tâches qui permet une meilleure navigation sur les nombreux outils du SI.

A défaut il faut utiliser les touches Alt tab pour accéder aux informations.

Nous avons été informés que cette barre des tâches existait dans d'autres services en relation avec les clients

120217- 16 Peut-il être étudié la mise en place d'une barre de tâches ?

Quand on ouvre un lien envoyé par mail (Facile à cliquer ou du service de la communication), la page s'ouvre arbitrairement sur un support déjà ouvert (spas pour le service technique), ce qui pénalise les conseillers pour ses recherches.

120217- 17 Un paramétrage différent peut-il être envisagé ?

Depuis peu les conseillers commerciaux ont constaté la présence de l'application HAGRID (prise de RDV AT niveau2) dans leur SI, pour quelle raison ?

Réponse : les postes de travail des conseillers sont portés sur un environnement PCC (poste conseiller client). La barre de tâche "environnement Windows" est disponible sur les postes de travail, hors PCC Elle permet de laisser ouvertes des applications bureautiques et des applications métiers sans limitation de nombre. Cette possibilité entraîne des risques de saturation de mémoire et/ou conflit de ressources donc au final le blocage ou de fort ralentissement du poste de travail.

Aussi, pour éviter ces désagréments; l'environnement PCC permet de lancer les applications dont a besoin le conseiller dans son activité de tous les jours.

La barre de taches ONU (Orchidée Noyau Utilitaire) permet de lancer les applications et outils de gestion de la relation client. La demande d'une barre de tache complémentaire des applications et outils de gestions ouverts par le conseiller lors d'un contact client a été formulée par les RSI fin 2010 auprès de la Maîtrise d'Ouvrage (MOA). La priorité 2011 a porté sur l'évolution des SI comme CLIENT+, SOFT etc.

La MOA a sollicité fin janvier 2012 les RSI du CCOR SOA pour tester une évolution de l'environnement PCC, offrant cette barre de taches, comme demandée.

Le test démarrera à partir de la semaine 9 sur 3 postes de travail dans un premier temps.

Concernant l'anomalie évoquée lors de l'ouverture d'un lien envoyé par mail, il faut effectuer signalisation au 0810 30 3000. En l'absence d'une prise en charge rapide et efficace, écrire mail au RSI pour lancer escalade.

Concernant le constat fait par les conseillers commerciaux (présence de l'application HAGRID) dans leur SI, ce point est à l'ordre du jour du prochain CHSCT FT (point 10 du CHSCT FT - Information sur la mise en place de l'outil Hardi / prise de RDV à l'AC N1).

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 2212-02 :

Assistance Technique

Lorsque le conseiller transfère un appel concernant la TV Duo (par satellite), régulièrement le conseiller ARVATO ouvre un autre cas ne reprenant pas celui ouvert, ce dernier restant en cas non clos, ce qui pénalise l'item RD1 (rappel dans la semaine).

120217- 18 Peut-on trouver une solution pour remédier à ce problème ou faire un rappel aux plateformes partenaires ?

Réponse : l'objectif phare aujourd'hui est la réitération et non le RD1 qui lui est parfaitement maîtrisé. Toutefois un rappel sera fait aux plateaux externes.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 2312-02 :

Item « réitération »

Au niveau « commercial » le personnel est objectivé sur la réitération d'appel, ce qui impacte la PVV et donc la rémunération.

Afin d'améliorer leurs résultats certains conseillers commerciaux souhaitent obtenir le détail de ces appels.

120217- 19 A qui doivent-ils en faire la demande et comment ?

Les traçages de certains clients indiquent qu'ils sont traités par différentes plates-formes externes, peut-être en débordement...

120217- 20 Comment l'item « réitération » peut-il être fiable si l'ensemble du processus n'est pas contrôlé par le même gestionnaire ?

120217- 21 Des conseillers nous demandent comment est effectué le calcul de l'Item « réitération » ?

Les délégués du personnel demandent une présentation complète du calcul de la réitération.

Réponse : suite à différentes remontées nous avons sollicité à plusieurs reprises le national pour nous fournir les n° de dossiers. Nous venons d'avoir la réponse : les n° de dossiers liés à la réitération nous seront livrés bientôt.

Lorsqu'un client nous appelle, le n° est identifié sur l'autocom (appel décroché par le conseiller A). Si ce même n° se présente sur l'autocom (appel décroché par le conseiller B) dans les 6 jours suivant le 1er appel, alors il y a réitération pour le conseiller A.

Si le client rappelle une 3ème fois (appel décroché par le conseiller C), dans les 6 jours suivant le 2ème appel, alors il y a réitération pour le conseiller B.

En résumé, il est toujours fait référence à celui qui a pris l'appel précédent, sur une période de 6 jours.

Seuls les numéros présentés sur notre autocom, et pris en charge par les conseillers, rentrent dans le calcul de la réitération. Si un appel est débordé sur un centre externe, ce n° est invisible pour nous et n'est donc pas pris en compte.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 2412-02 :

Boissons chaudes

Nous avons constaté que les distributeurs de boissons chaudes situés à Ravezies (DOSO) étaient à 0.25€ alors qu'ils sont à 0.30€ 0 Château d'Eau.

120217- 22 Quand comptez-vous revoir le marché pour une égalité de traitement ?

Réponse : le prix négocié au niveau national et que nous pratiquons au niveau local est de 0,28 avec carte "sélecta" et 0,30 sans carte. Ce prix doit être celui de Ravezies sous réserve que lors de la mise en place des distributeurs le module avec lecteur étant non disponible il a été négocié à 0,25.

Le contrat est un accord cadre négocié au niveau national, il sera renégocié pour le 31/12/ 2012.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 2512-02 :

Convivialité

120217- 23 La fête de fin d'année n'ayant pas eu lieu à quelle destination le budget a-t-il été alloué ?

120217- 24 Comment est géré l'enveloppe destinée à la convivialité dans les équipes ?

120217- 25 Le manager a-t-il un budget défini pour son équipe ?

120217- 26 Pourquoi certains salariés doivent participer financièrement et pas d'autres ?

Réponse : le budget convivialité a été utilisé dans sa totalité. Pour rappel il concerne tous les types d'opération au sens large de convivialité, journée Oranges Mômes, journée de la femme, séminaires, et autres, mais bien sur aussi la convivialité laissée à la main des départements.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 2612-02 :

Droit à l'image

Suite à une demande de retrait de photo sur l'intranet le service communication a précisé par mail «que l'accord de tous les participants est systématiquement demandé. Il faut donc vous manifester lorsque nous vous demandons votre accord.»

Nous dénonçons les pratiques du service communication qui omet systématiquement de demander l'autorisation des participants avant la prise de photos.

Soit la direction cautionne cette pratique, soit elle ne la cautionne pas !

Il est urgent que la direction reprenne le contrôle et sanctionne les dérives du service communication.

Ces abus génèrent de l'irritation qui pourrait se traduire en conflit voire plus grave.

120217- 27 Quand l'accord de tous les participants sera t-il systématiquement demandé et de quelle façon ?

Réponse : lorsque nous prenons les photos, nous le faisons à la vue et aux sus de tous. Si une personne ne souhaite pas être prise en photo au sein d'un groupe, il suffit qu'elle le signale au moment de la prise de photo. Si elle ne se rend pas compte qu'elle est prise en photo, elle peut bien entendu manifester son désaccord après, les photos étant alors retirées.

Dans tous les cas, le dialogue est préférable et permet de régler la question au plus tôt.

Lorsqu'il s'agit d'une photographie de groupe ou d'une scène de rue, l'autorisation de la personne représentée n'est pas requise mais présumée.

Certaines images peuvent être publiées sans autorisation :

- l'image d'un groupe de personne, d'une foule sauf pour les personnes mises en évidence,
- l'image d'une personne au second plan ou de dos,

- une image qui illustre un fait d'actualité, un sujet d'intérêt général ou une œuvre artistique (droit à l'information et liberté de création),

Le droit à l'image n'étant défini par aucun texte législatif ou réglementaire, il évolue au gré de la jurisprudence, en fonction de la personne mise en cause, des circonstances de la prise de vue et de celles de la publication.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 2712-02 :

Bandeau ADA

Certains conseillers nous font remonter les dysfonctionnements suivants :

- mise en retrait « hors tel » pour pause. Le système affiche bien « hors tel » et avant de pouvoir choisir le motif reçoivent un appel qu'il n'est possible de décrocher que par le téléphone, de fait le conseiller traite l'appel et se retrouve pénalisé puisqu'il est en retrait sans cause. Lorsque l'appel est terminé il doit se delogguer complètement à partir du téléphone pour reconnecter son bandeau ADA en « hors tel » et pouvoir se mettre en retrait (pause, formation...)

120217- 28 Pourquoi de tels dysfonctionnements ?

120217- 29 Pouvez-vous faire une analyse et une action pour résorber ces anomalies ?

120217- 30 Comment peut-on être sûr de la fiabilité des informations remontées par le bandeau ADA ?

Réponse : l'incident a été communiqué par le Responsable des GF aux RSI le 13 février. Une analyse est en cours par les RSI avec le soutien national N2.

C'est l'analyse qui déterminera la cause et permettra de prendre les mesures pour son éradication.

Pour garantir la fiabilité des informations, toutes les décisions modifiant l'usage de ADA passe par la validation des RSI.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 2812-02 :

Jour férié et solidarité.

La direction du groupe France Telecom a validé un JTL supplémentaire et la journée de solidarité le 29 février dans une décision unilatérale.

120217- 31 Où se trouve cette décision sur l'intranet ?

Réponse : cette information n'est pas encore en ligne sur intranet.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 2912-02 :

Jour de carence

Des personnels s'interrogent sur l'égalité de traitement au sein de l'entreprise concernant la gestion des jours de carence

120217- 32 Pouvez-vous communiquer sur les décisions de l'entreprise à ce sujet ?

Réponse : elles seront prises une fois les décrets d'application publiés.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 3012-02 :

Tuteurs

Des propositions pour être « tuteur » ont été faites au personnel.

120217- 33 Pouvez-vous nous dire si une certification et prime de tutorat (montant 300€) sont prévues pour les volontaires (cf. accord sur l'insertion des jeunes) ?

120217- 34 S'agit-il d'une reconnaissance de compétences avec un changement de grade ou d'indice ?

120217- 35 Quel sont les critères ?

Réponse : les primes seront versées conformément à l'accord insertion des jeunes aux tuteurs de contrats en alternance.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 3112-02 :

Retraite

Un collègue nous fait part de l'impossibilité de connaître le montant réel et précis de ce qu'il percevra à la retraite dans quelques mois, même auprès des RH.

120217- 36 Quelle est la marche à suivre ?

Dans le cadre d'un départ à la retraite r un fonctionnaire non cadre peut percevoir une Prime dans le cadre de la décision 51 (prime allant de 0 à 24 mois de salaire brut).

120217- 37 Comment est allouée cette prime et où peut-on consulter la décision 51 ?

Réponse : le montant des pensions est calculé indépendamment pour chaque régime (fonctionnaire, privé, libéral, ...) à ce montant s'ajoute les retraites complémentaires (RAFP, ARCO, AGIRC,...).

Les services RH n'ont pas les éléments pour calculer précisément le montant de la retraite d'un salarié. Ils sont bien sur en soutien des salariés qui doivent contacter le RH de proximité.

La prime est allouée sur décision DRH d'unité dans le respect d'un cadrage DOSO.

La décision 51 est en ligne sur l'Intranet (@NOO / politique sociale / Décisions unilatérales de l'Entreprise).

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 3212-02 :

Anoo

L'évolution d'Anoo a été mise en place nationalement le 14/02/12 après expérimentation depuis le 22/09/11 à la DO Sud. Le personnel n'en a été informé que le 13/02 et de manière simpliste par le n°107 de « du côté de chez nous ».

120217- 38 Pourquoi une information digne de ce nom n'a-t-elle pas été faite, d'autant plus que des kits de présentation sont à la disposition des managers ? Est-ce prévu ?

Cette nouvelle version ne s'adresse pas aux collaborateurs sous contrat Orange.

120217- 39 Pourquoi toutes les dernières évolutions d'ANOO ne concernent-elle pas le personnel Orange qui se sent discriminé ?

Dans la vision « manager » le responsable a accès à 2 vues collectives et 3 vues individuelles sur la rémunération. Le personnel est choqué de la divulgation de ces informations, Il s'agit d'informations personnelles et la CNIL précise que « les données à caractère personnel ne peuvent être recueillies et traitées que pour un usage déterminé et légitime.»

(Guide CNIL pour les employeurs et les salariés / édition 2010, page 3)

120217- 40 Pouvez-vous nous confirmer sur quelles bases légales se fait l'accès à ces données ?

120217- 41 Dans quelle mesure ces informations sont-elles utiles aux managers pour la gestion de leur équipe ?

120217- 42 Les collaborateurs qui le souhaitent peuvent-ils avoir accès à la rémunération de leur manager ?

Il est indiqué que ces données restent confidentielles entre le manager et chaque salarié de son équipe. C'est donc un esprit de confiance qui prévaut.

120217- 43 Quel est le recours possible pour un salarié qui n'entretient pas un rapport de confiance avec son responsable ?

Réponse : les managers vont assurer la communication auprès de leurs équipes.

Concernant les salariés Orange (nos concernés en effet), sachez que les déploiements applicatifs sont gérés nationalement. La même question s'était posée lors de l'arrivée de la version précédente @noo v2 lot 1 en avril 2011, nous avons fait remonter le problème. A l'occasion de l'arrivée d'@noo v2 lot 2, nous avons à nouveau signalé cette difficulté.

Les dernières évolutions d'@noo ne changent pas l'accès à ces informations qui étaient déjà disponibles sur demande du manager auprès des services RH. Simplement, le manager ne les avait pas directement et devait aller les chercher auprès de différentes sources, ce qui occasionnait pour lui perte d'énergie et de temps.

De par la conception de "mon équipe", certaines informations personnelles ne sont pas visibles du manager tandis que l'accès aux informations est sécurisé (mot de passe).

Les managers sont sensibilisés à la confidentialité des informations mises à leur disposition.

La confidentialité des données accessibles par "mon équipe" et "mon dossier" est conforme avec la législation correspondant aux garanties demandées par la CNIL. Les deux déclarations sont publiées dans le registre du Correspondant Informatique et Liberté de France Télécom Orange :

- N°45 pour "mon dossier" autorisant la mise à disposition et affichage pour chaque salarié des données constituant leur dossier RH.
- N°46 pour "mon équipe", pour la mise à disposition et affichage aux managers hiérarchiques des données RH des collaborateurs de leur équipe

Les nouveaux services "mon équipe" et "mon dossier" constituent un exemple concret de la mise en œuvre des engagements de transparence, de simplicité et de partage du nouveau contrat social. Dans ce cadre, le manager doit disposer des informations actualisées et fiables pour gérer son équipe : les données professionnelles et certaines données personnelles de ses collaborateurs, le planning de son équipe (cette fonctionnalité existait déjà dans @noo planning).

De plus, il accède facilement au niveau, à la composition, et à l'évolution de la rémunération de ses collaborateurs. Cela lui permet d'enrichir le dialogue avec ces derniers et avec la hiérarchie et également de formuler des suggestions et recommandations d'évolution de la rémunération (sous réserve de ce que permet le statut du salarié).

Il n'est pas prévu qu'un collaborateur accède aux éléments de rémunération de son manager. Les informations mises à disposition du manager sont les mêmes qu'auparavant. L'arrivée des nouveaux services ne change pas la donne. "Mon équipe" est un outil, rien de plus.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 3312-02 :

WrapUp

Après expérimentation le WrapUp libre à été adopté à l'AT.

120217- 44 Quand le WrapUp libre sera-t-il mis en place à l'ACN1 ?

Réponse : cela n'est pas envisagé.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 3412-02 :

Entretien Individuel

Suite à des questions du personnel, les délégués du personnel s'interrogent sur le déroulement et l'utilisation de l'entretien Individuel.

120217- 45 Quelles sont les conditions de validation de l'entretien individuel ?

120217- 46 Le fait d'ouvrir le mail, peut-il être considéré comme un acte de validation ?

120217- 47 Informez-vous les salariés que cet entretien détermine son éventuelle future augmentation ainsi que son montant ?

En vue de l'entretien individuel une grille d'auto-évaluation a été envoyée au personnel par les managers (questions avec niveaux 1 à 4).

120217- 48 Le support utilisé a-t-il fait l'objet d'une consultation des IRP (CE, CHSCT) ?

120217- 49 La réponse à cette grille a-t-elle un caractère obligatoire ?

Les Délégués du personnel Sud demandent à la direction quelle communication est faite en direction des responsables d'équipes et des conseillers sur les entretiens individuels sur la base de l'accord organisation du travail ?

Les Délégués du personnel Sud demandent à la direction de leur fournir le support utilisé pour mener et contractualiser l'entretien individuel ?

Réponse : le support d'EI est mis à disposition des salariés et manager. Ce support est connu de tous. Les informations disponibles dans @noo permettent à chacun de connaître la finalité et le déroulement de l'EI. Nous n'avons pas connaissance de dysfonctionnements. Le salarié est invité à s'auto-évaluer afin de préparer l'entretien et de favoriser le dialogue et l'échange. Ceci n'est toutefois pas obligatoire.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 3512-02 :

Recrutements

120217- 50 Quelles sont les prévisions de recrutement pour les différents services ?

120217- 51 Sous quelle forme (CDD, CDI), quand et combien de personnes ?

Réponse : le budget d'emploi n'est pas connu à ce jour.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 3612-02 :

Effectifs

120217- 52 En réunion « orientations 2012 » il a été dit qu'il y avait trop de personnel au niveau des RE, des soutiens et des personnels transverses.

Comment cela se traduira t-il au niveau du CCOR SOA en 2012 ?

Réponse : Ce point a été abordé en kick off. Il a été indiqué que le taux d'encadrement était encore élevé (aux attendus de 12% sur le taux de management, il restait à travailler pour 2012 le taux de soutien).

Le dimensionnement des soutiens par rapport au nombre de conseillers est sur certains plateaux au dessus des ratios (à savoir 1 pour 15 conseillers); ce qui a été précisé c'est qu'il conviendrait de se rapprocher du seuil en partant du principe de mobilité uniquement volontaire et que tout départ ne serait pas remplacé.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 3712-02 :

Pikachu vs Donald : qui l'emportera ?

Suite à la dernière animation autour du collage de post-it sur les vitres de l'ex Orange avenir face à la rue, le personnel et même un commerçant et des passants nous ont interrogés.

Qu'est-ce que c'est ? Une crèche a-t-elle été ouverte ?

120217- 53

Le temps passé à coller des post-it est-il considéré comme du temps de travail ?

Est-il prévu des formations pour les personnels ?

Est-il prévu une reconnaissance de compétences pour les meilleures créations ?

Reste-t-il des post-it pour l'utilisation du personnel ?

Qui a gagné ? Pikachu, les lapins crétiens ou Donald ?

Une fresque à la gloire d'orange est-elle envisageable dans l'ensemble du bâtiment ?

Pour redevenir sérieux, les délégués du personnel constatent que la direction ne respecte pas le règlement intérieur qu'elle a elle-même mis en place.

Voir le règlement intérieur du CCORSOA article 11.3 « L'introduction, et la consommation de boissons alcoolisées dans les locaux de travail est interdite. »

120217- 54 Quelles sanctions comptez-vous prendre ?

120217- 55 Ou bien envisagez-vous de modifier le règlement intérieur afin d'envisager d'autoriser une consommation modérée d'alcool ?

Vous pouvez utiliser les photos disponibles sur l'intranet pour identifier les responsables

Réponse : la direction sera vigilante à l'avenir par rapport à toute consommation d'alcool sur le site !

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 3812-02 :

HIS

Les personnels FT et Orange demandent que les inscriptions aux Heures d'Informations Syndicales Mensuelles soit identiques pour tous les personnels.

120217- 56 Quand pouvez-vous confirmer cette harmonisation ?

Réponse : Il n'y a pas de procédure formalisée, l'essentiel est que le manager soit informé.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 3912-02 :

Prise en compte des intempéries

Le syndicat SUD a alerté la direction du Groupe concernant les risques lié aux intempéries.

Nous demandons que toutes les mesures soient prises pour éviter des déplacements qui ne seraient pas absolument nécessaires. Nous demandons également que soit accordée une souplesse dans les horaires afin de ne pas pénaliser les retards et de permettre aux salariées terminant leur journée après 17h00 de rentrer chez eux en toute sécurité. Nous demandons enfin à ce que les personnes qui seraient en absence par l'impossibilité de se rendre sur leur lieu de travail ne se voient pas dans l'obligation de restituer le temps.

120217- 56 Que proposez-vous au niveau du CCORSOA.

Réponse : des aménagements ont été accordés comme c'est le cas lors de fortes intempéries (souplesse dans l'organisation du travail). Les responsables d'équipe disposent des marges de manœuvre pour répondre à des problématiques individuelles.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 4012-02 :

Bulletins de salaire Orange.

Nous avons constaté que les bulletins de salaires des personnels de France Telecom étaient imprimés recto-verso alors que ceux d'Orange uniquement Recto. Au vu des engagements de l'entreprise en faveur de l'environnement, cette situation est étonnante.

120217- 56 Quand comptez-vous généraliser l'impression recto-verso des bulletins de salaires et autres documents officiels ?

Réponse : cela n'est pas prévu à ce jour et relève du niveau national.

Questions posées par les délégués du personnel CGT : Marie Helene Lapeyre, Philippe Pasquier, Eric Perez, Sandrine Ribeau, Laëtitia Riera, Fabrice Sahut

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 4112-02 :

PVV

Des boosters ont été mis en place à partir du mois de décembre, notamment sur les ventes de PCM, nous avons entendu que ces « boosters » étaient appelés à disparaître.

Question 17021201

- Pouvez-vous nous confirmer la disparition de ces « boosters » ?
- Si oui, est-il possible de les maintenir, afin de bénéficier d'un niveau acceptable dans le montant des PVV ?

Réponse : Jean-Jacques Dussarrat, Responsable du département ACN1 ne confirme pas la disparition des boosters.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 4212-02 :

Soutiens Métiers

Le mois dernier à notre question 20011213 « *Certains salariés chez les GF, SM et transverses font le même constat : des salaires bas, pas d'évolution professionnelle, des responsabilités qui augmentent....* »

- Comment comptez-vous valoriser ces différents métiers ?

Réponse : «*Par l'augmentation des responsabilités sur leur poste, les salariés acquièrent des atouts pour leur permettre d'évoluer professionnellement.* »

Suite à cette réponse, les soutiens métiers de l'ACN1 nous indiquent que plusieurs missions valorisantes ont été proposées à des soutiens métiers d'autres départements (mission RE, mission RLP, mission DOSO sur les clients en vrille...) et que de leur côté aucune proposition ne leur est faite. Ils se sentent plutôt « isolés, abandonnés et dénoncent l'absence de reconnaissance, on les cantonne à leur rôle de formateur »

Question 17021202

- Est-ce que des missions vont être proposées aux soutiens métiers de l'ACN1 ?
- Pourquoi le RD ne tiens pas compte des préoccupations de ses soutiens métiers ?
- Dans d'autres entités, des soutiens métiers sont reconnus par l'octroi d'une prime pour leur rôle d'aide à la vente pour les conseillers, pourquoi une telle prime n'est pas mise en place sur le site du CCOR SOA ?
- Est-il prévu une baisse des effectifs des soutiens métiers (comme il a été abordé en réunion Kick Off) ?
- Si oui, quand et combien ?

Réponse : les soutiens métiers sont impliqués dans plusieurs actions transverses et sont au centre de l'activité. Ils ont été associés également au challenge Savane et certains vont recevoir des gains. Il s'agit sans doute plus d'une demande personnelle que d'un ressenti global.

Le point abordé en kick off, mettait l'accent sur le taux d'encadrement encore élevé (aux attendus de 12% sur le taux de management, il restait à travailler pour 2012 le taux de soutien). Le dimensionnement des soutiens par rapport au nombre de conseillers est sur certains plateaux au dessus des ratios (à

savoir 1 pour 15 conseillers); ce qui a été précisé c'est qu'il conviendrait de se rapprocher du seuil en partant du principe de mobilité uniquement volontaire et que tout départ ne serait pas remplacé.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 4312-02 :

Promotion

Des salariés trouvent que les promotions sont plutôt réservées aux agents FT plutôt qu'aux salariés Orange. Le processus de promotion reste toujours flou et la communication n'est pas clair et semble « confidentielle ».

Question 17021203

- Comment faire pour avoir une promotion quand on est salarié sous contrat Orange ? en particulier à l'ACN2 ?

Réponse : les salariés Orange et FT bénéficient d'un budget de promotion identique. A l'ACN2 comme ailleurs, ces questions sont à aborder avec le manager.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 4412-02 :

Paliers

Lors de la réunion des délégués du personnel du mois de Novembre, nous vous avons demandé des éclaircissements sur le passage des paliers.

« Des salariés nous interrogent encore sur les passages de paliers lors des EI.

Il semblerait que les managers FT qui ont des salariés Orange dans leur équipe ont plus de mal à communiquer dans ce domaine. De ce fait les salariés sont inquiets quant au bon déroulement des prochains EI.

- *Est-ce qu'une communication est prévue en janvier pour leur rappeler le processus du parcours conseiller ?*
- *Est-il prévu une équité entre les salariés de flux chaud, tiède et froid concernant les primes de changement de palier ?*

Réponse : la décision de changement de palier est du ressort managérial au regard du niveau de maîtrise des compétences et de l'atteinte des résultats. Une photographie a été prise en 2010 et une autre en 2011 afin d'identifier les changements de palier. Il en sera de même pour 2012.

Nous ferons une communication le moment venu. »

Les EI sont actuellement en cours, il s'avère qu'après les premières remontées des salariés, la question des paliers n'est pas abordée.

Question 17021204

- Pourquoi l'item du changement de palier n'est il pas abordé lors des entretiens individuels ?
- Quand est il prévu une évaluation spécifique concernant le parcours conseiller ?
- Quid de la communication sur le parcours conseiller qui était prévue ?

Réponse : un entretien manager salarié sera réalisé après l'EI si cela n'a pas été fait. Nous allons rappeler la consigne aux managers.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 4512-02 :

Entretien individuel

Lors de l'entretien individuel, l'item DMT est abordé cependant son interprétation reste relative puisque il n'y a pas d'extraction sur le nombre de cas traités derrière un appel.

Question 17021205

- Comment est évaluée la qualité du travail du conseiller lors de l'entretien individuel ?

Réponse : cela dépend du métier exercé est des indicateurs disponibles. Elle ne s'appuie bien entendu pas sur le seul résultat de la DMT. C'est un moment d'échanges.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 4612-02 :

Arrêts maladies

Des salariés nous interrogent sur le jour de carence supplémentaire lors d'un arrêt maladie.

Question 17021206

- Quelles incidences pour le personnel fonctionnaire et non fonctionnaire ?

Réponse : nous attendons les décrets d'application.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 4712-02 :

Régularisation suite arrêts maladie

Madame L. a été en arrêt maladie de longue durée suite a accident de travail en 2010.

Elle a reçu samedi dernier une lettre avec A/R lui disant qu'elle avait trop perçu entre le 14/05/10 et le 07/07/10 et qu'elle devait prendre contact avec le RH pour établir un échancier.

A l'époque, elle s'était renseignée sur le montant de ces bulletins de salaire qui était incompréhensible. En Juillet 2010, elle a perçu un salaire de 435 euros et donc pensait que le problème de trop perçu était réglé.

Question 17021207

- Est il normal qu'elle reçoive cette lettre 1 an et demi après ?
- N'y a-t-il pas prescription ?

Réponse : Merci de préciser le nom de façon à ce que le RH de proximité se rapproche de cette personne.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 4812-02 :

Process Métier

Un client qui annule un rendez vous technicien moins de 48h avant le dit rendez vous ne peut pas être traité en front. La demande est alors envoyé en Bal et ne peut être traitée que par la cellule des Sherpas et souvent après le rendez vous. Ce qui génère une insatisfaction client et une situation de stress du conseiller chargé de traiter l'appel.

Question 17021208

- Est-il possible de mettre en place un processus plus efficace sur ce type de cas client et ainsi éviter soit une réitération d'appel, soit une réclamation pour prise en charge de frais pour rdv manqué par le client, un stress du conseiller et l'insatisfaction du client ?

Réponse : le processus existe. La demande peut être transmise dans la BAL escalade des sherpas.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 4912-02 :

Télétravail

Malgré votre réponse du mois dernier, les salariés ayant fait une demande de télétravail n'ont toujours pas de réponse.

Question 17021209

- Pouvez-vous nous dire quand ces personnes auront une réponse écrite ?
- Comment se décline l'application de l'accord de Télétravail à l'ACN1 ?
- Y'a-t-il des études en cours pour une application sur ce type de département ?
- Si oui, quels en sont les résultats et quels sont les éventuels freins ?

Réponse : les personnes ont été reçues en entretien par le RD et les réponses ont été formulées aux personnes intéressées. Le protocole est en cours de rédaction.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 5012-02 :

Réunion

Certains élus ou mandatés de l'ACN1 ont été conviés fin janvier à une réunion avec le Responsable de département de l'ACN1, le Responsable de département de l'ACN2 vient de faire le même type de proposition aux élus et mandatés de l'ACN2.

Question 17021210

- Dans quel cadre les IRP interviennent dans ces réunions ?
- Pourquoi certains élus ou mandatés sont invités et pas d'autres ?
- Est-ce un moyen pour se substituer aux obligations légales de l'employeur à l'égard des IRP ?

Réponse : il s'agit de rencontres informelles avec les RD pour échanger sur des sujets en cours sur le département. Ces démarches visent à favoriser les échanges dans le cadre d'un dialogue social de qualité. Elles ne remettent pas du tout en cause le passage devant les instances si nécessaire.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 5112-02 :

Panneaux Syndicaux

Nous avons constaté que les panneaux syndicaux avaient été reçus mais ne sont toujours pas accrochés.

Question 17021211

- Quand est-ce que les panneaux syndicaux seront mis en place ?

Réponse : la demande est transmise à GSO qui doit la mettre en œuvre dans un délai d'une dizaine de jours.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 5212-02 :

Application informatique

Nous reprenons notre question du mois dernier concernant l'application Zacharie sur le plateau AT qui n'est plus accessible

Votre réponse : l'accès à Zacharie est réservé aux UAT et aux 1013 car ils ont la responsabilité du Service Universel. En dehors de ces unités, l'accès ne peut être donné pour des raisons juridiques (concurrence).

Question 17021212

- Est-ce que votre réponse signifie qu'en cas d'indisponibilité de traitement d'un cas client, l'appel doit être transféré vers le 3900 ou 3901 en lui précisant qu'on ne peut traiter favorablement sa demande à notre niveau suite à la non accessibilité à une application informatique ?

Réponse : tous les cas bloquants doivent être remontés à Marc Fatoux (RLP) qui se met en relation avec le RNP pour avoir la solution au traitement de ces cas.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 5312-02 :

Grève

Des salariés qui font grève sont impactés sur leurs objectifs de vente et sur leurs résultats attendus.

Question 17021213

- Envisagez-vous de régulariser leurs objectifs en les proratisant ?

Réponse : non

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 5412-02 :

Chauffage

Nous reprenons notre question du mois dernier qui n'a pas eu de réponse et dont le thème est un souci récurrent sur les plateaux.

Les salariés nous font encore remonter des problèmes de températures sur les plateaux, chez certains ces différences de température ont eu pour effet des problèmes de santé (sinusite, allergies et problème ophtalmique) et d'autres doivent travailler avec leur blouson et leurs gants. Force est de constater que ce ne sont pas des conditions normales pour travailler. De plus, les salariés nous indiquent avoir bien compris que les thermostats ne devaient pas être touchés et rester sur la position « auto ».

Question 17021214

- Pouvez-vous réaliser une étude pour vérifier les écarts de température et ainsi réguler le chauffage et la climatisation équitablement ?
- Le plateau n'étant pas chauffé équitablement partout, est-il prévu une réactualisation des thermostats et de la climatisation ?

Réponse : le CCOR va effectuer en interne des relevés de températures périodiques sur les plateaux. En ce qui concerne les écarts de température sur l'ensemble du site et sur les plateaux en particulier cela est normal puisque c'est le principe même des thermostats de réguler automatiquement ou manuellement en fonction des besoins et du niveau souhaité.

Il faut admettre que chacun puisse moduler sur son plateau, le principe étant de mettre en automatique pour éviter des problèmes de ventilation d'air et du bruit inhérent le niveau recherché étant atteint. Les problèmes que nous avons rencontrés en fin de semaine sont d'ordre technique (mise en route du chauffage, niveau de pression du circuit trop bas etc.) et sont du domaine de l'UGI. Des travaux d'entretien sont en cours sur le site.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 5512-02 :

Travaux

Des salariés situés sur les plateaux côté « à la campagne » se plaignent du froid, des odeurs de cigarettes qui persistent dans les halls et couloirs et qui peuvent atteindre certains plateaux.

Question 17021215

- Des travaux sont-ils prévus pour réparer la porte du rez-de-chaussée ? ou isoler la cage d'escaliers ?
- Si oui, sous quel délai ?

Réponse : sous réserve des problèmes de chaudière mentionnés ci-dessus, l'ensemble des parties communes ne sont pas chauffées. Il importe effectivement pour des raisons thermiques et de sécurité de fermer systématiquement les portes coupe feu des couloirs qui donnent sur les escaliers. Cela évitera les ponts thermiques et les odeurs.

En ce qui concerne la porte du RDC côté "à la campagne" des travaux pour la mise en place d'une nouvelle porte et d'un nouvel ascenseur sont prévus. Le planning n'est pas connu à ce jour.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 5612-02 :

Résultats

Les salariés ont connaissance du suivi de leurs résultats commerciaux, en particulier lors de challenge via un mail où apparaît le nom de chaque conseiller et le nombre de vente qu'il a réalisé (ex : le suivi days !).

Question 17021216

- Avez-vous demandé l'accord de chacun des salariés pour que ces résultats apparaissent sur un mail commun à tout le service ?

Réponse : Il s'agit de résultats de challenge. Seuls les salariés qui le souhaitent y participent.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 5712-02 :

Retraite

Lors d'un départ à la retraite, une prime de départ est accordée, selon l'accord national, il est prévu un calcul de cette prime sur une durée de 0 à 24 mois.

Question 17021217

- Quel est la grille d'évaluation qui permet de calculer le nombre de mois d'une prime d'un conseiller partant à la retraite ?
- Qui prend la décision ? le RH de proximité, le RH d'unité ou la DOSO ?

Réponse : La décision est prise par le DRH d'unité dans le respect d'un cadrage DOSO.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 5812-02 :

Départ à la retraite

Monsieur L. part à la retraite dans quelques mois, et souhaite avoir des informations complémentaires sur le calcul de sa prime.

Question 17021218

- Sur combien de mois va être calculé sa prime ?
- A quelle date sera-t-elle déterminée ?

Réponse : la prime est allouée sur décision DRH d'unité dans le respect d'un cadrage DOSO. Elle sera déterminée lorsque le salarié aura donné toutes les informations nécessaires.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 5912-02 :

Pénibilité au travail

Lors des négociations nationales sur la pénibilité au travail, la direction nationale précise que les questions relatives à la pénibilité des téléconseillers seront traitées dans le cadre de la prévention. La décision est bonne pour l'avenir car il vaut mieux prévenir que guérir et rejoint l'action syndicale de la CGT pour une amélioration des conditions de travail. Cependant concernant le passé et le présent des téléconseillers, les caractères de pénibilité du travail des téléconseillers ne doivent pas être ignorés (travail sur écran, casque sur les oreilles, bruit, travail sur open space, restructuration, complexité des offres et des process, S.I. défaillant compensé par les conseillers, etc.).

Question 17021219

- Comment comptez-vous prendre en compte la pénibilité quotidienne des conseillers clients sur leur travail et leur santé ?
- Quels sont les sujets relatifs à la pénibilité des téléconseillers qui seront traités dans le cadre de la prévention ?
- Quels sont les justifications de la direction pour ne pas reconnaître la pénibilité du travail de téléconseillers ?

Réponse : il s'agit d'une revendication qui relève du niveau Groupe et qui doit être traitée à ce niveau.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 6012-02 :

Don du sang

Certaines personnes ne donnent plus leur sang depuis qu'ils sont sur le site de Château d'Eau car n'ont pas les informations nécessaires quand à la marche à suivre pour pouvoir le faire.

Question 17021220

- Une mise en place d'un don de sang sur le site est-il envisageable plutôt que sur le site de La Poste ?
- Le don du sang sur le site de La Poste est-il possible sur le temps de vacation ?
- Si oui, comment doit-on se loguer ?

- Combien de temps dispose le salarié pour effectuer son don, sachant qu'un entretien avec un médecin et une collation sont nécessaires ?
- Pour le personnel en horaire décalé le don de sang est-il possible en début de vacation ou en fin de vacation ?
- Est-il possible pour les donneurs de Plasma dont le don ne peut se faire qu'auprès de l'ETSA de disposer d'un crédit temps pour faire son don ?

Réponse : l'acte de solidarité (don du sang, de moelle osseuse, d'organe) est considéré comme une absence rémunérée. Le salarié doit apporter un justificatif, et prend le temps nécessaire. Il pose un ASA dans le cas où il a besoin d'une demi-journée ou d'une journée. Il ne doit pas se logger.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 6112-02 :

Quizz

A l'issue des formations des quizz sont exigés par les formateurs. Les réponses à ces quizz sont données sous forme de récapitulatif de la formation. Si ces réponses permettent d'améliorer les méthodes pédagogiques en éclairant les conseillers, elles font perdre tout le sens du quizz en tant qu'outil d'évaluation par un taux de bonnes réponses traduisant une appropriation des informations par les conseillers. Il vient à l'idée de certains que ce taux de bonnes réponses aux quizz permet d'éviter de faire des formations supplémentaires qui pourraient être nécessaires.

Question 17021221

- Pouvez-vous préciser dans quel but ces quizz sont exigés en rappelant leur caractère obligatoire par les RE ?

Réponse : un Quizz peut être utilisé comme outil pédagogique visant à améliorer les compétences, comme outil d'évaluation, ou les deux.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 6212-02 :

Conditions climatiques

Le lundi 6 Février, en raison des conditions climatiques exceptionnelles, certains collègues n'ont pas pu venir ou ont eu du retard.

Question 17021222

- Quelles sont les dispositions que vous avez prises concernant ces salariés afin qu'ils ne soient pas pénalisés ?

Réponse : des aménagements ont été accordés comme c'est le cas lors de fortes intempéries (souplesse dans l'organisation du travail). Les responsables d'équipe disposent des marges de manœuvre pour répondre à des problématiques individuelles.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 6312-02 :

Congé

Les salariés du département de l'ACN2 ont eu l'information via le « facile à cliquer » que leur congé d'été était validé pour toute la période. Les conseillers clients de l'ACN1 et de l'AT n'ont quant à eux pas eu de retour sur la validation de leur congé sachant que nous sommes le 14 février et qu'une réponse devait être apportée au 30 Janvier.

Question 17021223

- Quand auront-ils la validation de leur congé d'été 2012 ?

Réponse : le recueil des souhaits a été décalé au 30/01.

QUESTION DP CCOR-Conv-FT 6412-02 :

Entretien pour les porteurs de mandats

Un accord a été signé par des organisations syndicales concernant les élus et mandatés, il prévoit notamment un entretien en début de mandat

Question 17021224

- Pourquoi l'EI et l'entretien pour les porteurs de mandats sont-ils couplés pour certains et cela sans que la personne concernée soit informée avant l'entretien?
- Pourquoi la grille n'est-elle pas envoyée en amont aux personnes afin qu'elles préparent leur entretien
- Quelle est la procédure préconisée par la direction du CCOR ?
- Pourquoi certains élus n'ont pas pu se faire assister ?
- Pourquoi a-t-on indiqué que le chargé des relations sociales est la seule personne compétente pour valider la grille ?
- Pourquoi l'élu ou le mandaté ressort de son entretien sans aucun document ?
- Pourquoi ne pas avoir réunis les IRP en amont afin que chacun ait le même niveau d'information ?

Réponse : tous les managers ont été formés. Il s'agit d'un entretien dissocié de l'Entretien Individuel, et chaque salarié concerné doit être convoqué avant. Tout élu qui le souhaite peut se faire assister. Il doit « simplement » en avvertir son manager avant. Une copie du support doit être remise à l'intéressé à la fin de l'entretien. Une présentation a été faite par la DOSO auprès de tous les DS Coordonnateur, afin qu'ils puissent ensuite diffuser l'information aux porteurs de mandat.