

Question des Délégués du Personnel de Limoges Clos Jargot

Réunion Mensuelle du 11 février 2010

Date question	Nom Prénom du délégué	Unité Site DP	N°	Questions	Date réponse	Réponses
9/2/09	CGT	Clos Jargot	1	Formation ou information « Check List » ? Les Tics ayant ou devant suivre cette formation ou information, demandent dans un premier temps à suivre des cours d'anglais pour apprendre les nouveaux mots, dont FT fait de plus en plus usage, est-ce prévu ? Si non, les salariés demandent l'abandon des mots anglais dans l'exercice de leur métier. Il en est de même, dans les réunions des équipes avec les cadres, dans lesquelles le personnel se pose de plus en plus la question, à savoir si nos dirigeants, ne viennent pas des Iles Anglo-saxones ??	17/2/10	L'intitulé exact est mode opératoire et non check list. Des formations d'anglais sont possibles dans le cadre du Droit Individuel à la Formation (voir anoo/formation/formation pour tous/ l'offre DIF)
9/2/09	CGT	Clos Jargot	2	Devis : description détaillée des pièces, des matériaux et des opérations, nécessaires pour réaliser une production, une construction, une installation ou une réparation, avec l'estimation des dépenses. Cette définition du mot devis est celle trouvée dans le Larousse 2010. Comment se fait-il que l'on demande aux techniciens d'établir, chez le client dégroupé, des devis non chiffrés, ce qui pose question chez les intervenants ??	17/2/10	Dans le cadre d'un client dégroupé, quelque soit le produit, si la responsabilité du client est engagée au titre de la desserte câblée (le défaut vient du câble de branchement sur la partie privative du client, par exemple le câble est coupé par la chute d'un arbre de sa propriété) le process à suivre, communiqué aux techniciens et à leurs managers par DDV est : 1) Le technicien effectue la réparation, facture dans etech un forfait réparation desserte câblée opérateurs tiers en saisissant le code VE4840 et clôt son intervention. 2) Le technicien remplit une fiche d'intervention en facturant la prestation "forfait réparation desserte câblée OPT" sans faire figurer de montant sur la Fiche d'Intervention et fait signer le client final. S'agissant d'un client dégroupé nous ne pouvons pas donner de montant de la réparation au client puisque ce montant relève de la relation contractuelle entre ledit client et son

Question des Délégués du Personnel de Limoges Clos Jargot

Réunion Mensuelle du 11 février 2010

Date question	Nom Prénom du délégué	Unité Site DP	N°	Questions	Date réponse	Réponses
						opérateur. Il faut donc parler de la facturation d'un forfait et non d'un devis et informer le client que c'est son opérateur qui assurera la facturation. Nous avons demandé une modification des modes opératoires auprès de la DTF pour que l'on retire le mot devis et qu'on ne parle plus que de fiche d'intervention.
9/2/09	CGT	Clos Jargot	3	On nous avait annoncer le gel, jusqu'au 31 Décembre 2009. Depuis le 1 ^{er} Janvier 2010, sans que l'annonce officielle ait été faite, on sent très bien qu'au sein de FT, nous sommes en plein dégel. Le nouvel accord social, a été bien vite oublié, au début de cette nouvelle année, à l'UI LPC, nous étions les plus forts et les meilleurs, depuis, toujours avec la même source, nous sommes les plus nuls et les plus mauvais. Vrai ou faux, peu importe, c'est la façon de faire, vis-à-vis du personnel, des menaces, du chantage, des pressions, qui est lamentable et insupportable pour celui-ci. Quand à FT, va-t'on comprendre, que ces façons de faire, entraînent un malaise chez les salariés et jouent sur la dégradations des conditions de travail ??	17/2/10	Comme indiqué par le directeur lors des vœux, les résultats de l'UI LPC pour l'année 2009 ont été bons. Les premiers résultats de 2010 sur la facturation et le TREIN ne sont pas au niveau souhaité (inférieur à 2009) et le management a rappelé l'importance de l'amélioration de ces résultats. A notre connaissance, il n'y a pas de menaces ou de chantage mais le rappel des obligations des salariés en matière de - respect des processus - facturation des prestations non comprises dans les contrats des clients
9/2/09	CGT	Clos Jargot	4	Pour les procès verbaux de constatation, pour que ceux-ci soient valables, qui peut en être rédacteur ??	17/2/10	C'est le premier intervenant qui constate le litige et qui rédige le procès verbal
9/2/09	CGT	Clos Jargot	5	Pour la déprogrammation des routeurs qui reviennent au magasin, où les techniciens prennent-ils le temps pour	17/2/10	Le temps est pris soit par le technicien ramenant le routeur au magasin, soit lors de la prochaine intervention par le technicien qui prend le routeur pour une autre intervention.

Question des Délégués du Personnel de Limoges Clos Jargot

Réunion Mensuelle du 11 février 2010

Date question	Nom Prénom du délégué	Unité Site DP	N°	Questions	Date réponse	Réponses
				faire ce travail ??		
9/2/09	CGT	Clos Jargot	6	Dans le manque de temps, il en est de même pour l'accès aux prestations CE, informations électroniques de FT, pour lesquelles le personnel n'a toujours pas le temps et les moyens nécessaires, pour se connecter. On en revient également au manque de matériel suite à la suppression des PC, dans les grands répartiteurs éloignés. Que compte faire FT, pour apporter des solutions dans ce domaine ??	17/2/10	Pour le premier point, suite aux remontées des assises nous avons décidé de faire commencer les plans de charge GPBL tous les jours de la semaine à partir de 8h30. Cela permet d'être cohérent avec les jours de brief et de laisser les pour les 2 autres jours 1/2h pour permettre aux TIC de régler papiers, mails, consultation CE. Les plans de charge étant établis à l'avance, cette mesure prendra effet progressivement d'ici un mois. Nous n'envisageons pas de mettre des PC dans les répartiteurs de Bellac et St Junien.
9/2/09	CGT	Clos Jargot	7	Dans le cadre des conditions de travail, nous revenons sur le central de Beaubreuil, bâtiment dans lequel existent des toilettes, qui ont été mise hors d'usage, par la coupure de l'alimentation en eau. A quand la remise en service de ces WC ??	17/2/10	La suggestion est à faire remonter en complément des propositions des assises, si ce n'est pas déjà le cas. Elle sera examinée, de la même manière que les autres propositions d'amélioration.
9/2/09	CGT	Clos Jargot	8	Où en sommes-nous, dans la diffusion de l'information des cadres de services, pour les samedis ?? Encore un exemple de réclamations qu'il faut reposer, faute de réponse FT, pourtant, l'engagement des participants FT, avait été fort.	17/2/10	Une nouvelle diffusion et un rappel sera fait aux managers.
9/2/09	CGT	Clos Jargot	9	Nous avons eu l'information du déménagement des locaux DP, sur le site Clos Jargot, y a-t-il un calendrier d'établi ??	17/2/10	Il n'y a pas de calendrier établi et le déménagement peut se faire rapidement si les DP le souhaitent.
9/2/09	CGT	Clos Jargot	10	Quel est le calendrier prévu, des réunions DP, au moins pour le premier semestre ??	17/2/10	Un calendrier prévisionnel des réunions DP du 1 ^{er} trimestre a été envoyé le 28 décembre. Une prévision du 2 ^{ème} trimestre sera faite en mars.

Question des Délégués du Personnel de Limoges Clos Jargot

Réunion Mensuelle du 11 février 2010

Date question	Nom Prénom du délégué	Unité Site DP	N°	Questions	Date réponse	Réponses
9/2/09	CGT	Clos Jargot	11	Nous avons lors de précédentes réunions, évoqué, apporté des remarques et des solutions, de façon à améliorer le réseau, donc le TREIN, où en est la reflexion de FT sur ce sujet ??	17/2/10	L'entreprise travaille toujours à l'amélioration du réseau en veillant au meilleur rapport qualité perçue par le client/ investissement. Les managers font remonter les points noirs les plus importants pour eux et la priorisation des actions se fera donc avec les managers locaux.
9/2/09	CGT	Clos Jargot	12	Pourquoi les réorientations et les absents avisés, compte comme des réinterventions pour les TICS, et que par la suite on reproche à ces mêmes techniciens les réinterventions ??	17/2/10	Les réorientations et les absents avisés comptent comme des réinterventions car elle correspondent sur le terrain à de véritables réinterventions (un nouveau déplacement pour un technicien) qui sont génératrices de coûts. Ces indicateurs ne servent pas à "reprocher" mais à comprendre les causes de réinterventions et, lorsque c'est possible, de les corriger.
9/2/09	CGT	Clos Jargot	13	D'autres nacelles sont-elles prévues, pour diminuer les réinterventions et améliorer le TREIN ??	17/2/10	Concernant les nacelles, le premier plan d'action a été de trouver des chauffeurs nacelle supplémentaires ; le plan d'action en cours a déjà permis de passer d'un taux d'utilisation des nacelles existantes de 50% à 85% au niveau de l'UILPC. Le deuxième plan d'action a été de construire un process nous permettant de louer des nacelles supplémentaires lorsque l'immobilisation de certaines nacelles du parc existant est trop longue ; ce process est en application depuis mi janvier. Une 3ème action (en cours : étude économique/Trein) vise à étudier la possibilité de louer des nacelles supplémentaires au coup par coup lorsque le besoin s'en fait sentir