



Réunion DP
du 18 mai
2018

**Prochaine réunion DP le 12 juillet 2018.
Une question ? Une préoccupation ?
Remontez-la à vos représentants CFE-CGC Orange**

Réponses DP juin 2018

Question N°1 :

Recouvrement : mutualisation des Parcs, il y a des dossiers bloqués par des conseillers soit dans ADV ou gréco. Pour les centres externes les noms n'apparaissent pas et il est impossible de demander au c/c restés sur le dossier de le libérer ; Ce problème a déjà été soulevé sans réponse à ce jour. Que compte faire la direction ?

Réponse de la direction :

Dans ce cas précis, le CC s'adresse à son RE avec l'identifiant figurant dans ADV ou Greco, le (ou un) Manager est ainsi capable d'identifier le CC et d'intervenir auprès du centre concerné.

Question N°2 :

Recouvrement : coordonnées bancaires absentes dans ADV, il reste les quatre derniers chiffres du compte bancaire, les cc n'ont pas été informés de ce changement, comment faire pour vérifier les coordonnées bancaires ?

Réponse de la direction :

Les étoiles sont destinées à sécuriser les coordonnées bancaires du Client, les 4 derniers caractères suffisent à valider le N° du compte bancaire.

Question N°3 :

Concernant le recouvrement et greco, depuis l'ouverture de greco niv 2 a tous les parcs client, beaucoup de bug subsistent, les fiches client n'apparaissent pas et ne s'ouvrent pas automatiquement, les cc doivent relancer plusieurs fois les dossiers pour obtenir les informations recouvrement, ce qui génère une perte de temps, surtout lorsque les cc sont en « appui à chaud », ce qui génère une longue attente pour les clients. Que compte faire la direction ?

Réponse de la direction :

Ce dysfonctionnement a été remonté par les CC du Recouvrement le mardi 12/06/18, il a été immédiatement remonté auprès de la chaîne de soutien pour que le problème puisse être résolu.

Question N°4 :

Formation coopnet : ce format de formation n'est pas apprécié d'une partie des salariés, avec de plus un problème d'organisation et d'utilisation de la coopnet (pb de numéro de pont, indisponibilité de certains c/c ...). Le retour à des sessions en physique est souhaité par les salarié-es pour plus d'efficacité, que compte faire la direction ?

Réponse de la direction :

Nous adaptons le mode de déploiement en fonction du contenu, de la forme, des contraintes de timing et de planification. Et proposons donc soit des prestations en présentiel, soit à distance et digital. Nous avons pris en compte les remontées des Conseillers et en tenons compte dans l'organisation des sessions digitales, en lien avec les managers et la planification.

Question N°5 :

Quels sont les critères observés lors d'une prise de décision pour valider ou refuser une journée découverte ? Et par qui cette décision est prise ?

Réponse de la direction :

La décision d'accepter ou non une journée découverte est prise par le RD, en accord avec les RH. Les critères observés sont l'ancienneté sur le poste actuel et le projet professionnel du salarié (ainsi que le nombre de visites découverte déjà effectuées)

Question N°6 :

Les conseillers souhaitent savoir si cette année des primes exceptionnelles seront octroyées (du fait de ARC), si oui à quelles dates seront-elles attribuées et communiquées auprès de l'ensemble des salariés ?

Réponse de la direction :

Le recensement est en cours de finalisation. ARCQ et primes exceptionnelles sont 2 processus de reconnaissance distincts.

Question N°7 :

Concernant la mise en conformité à dater du 25/05/2018 du Règlement Général sur la Protection des Données, est-il prévu une présentation, un accompagnement informatique pour les conseillers ?

Réponse de la direction :

Il n'est pas prévu d'accompagnement spécifique pour les conseillers sur l'entrée en vigueur de la loi sur la protection des données. Les éléments devant être connus des salariés en matière de confidentialité ou de vigilance sur les données sont déjà diffusés via la charte éthique. Le seul rappel à faire et qui sera fait dans toutes les équipes est d'être vigilant sur les commentaires ou traçages faits dans le traitement des demandes clients puisque ceux-ci peuvent obtenir l'ensemble des éléments constitutifs de leur dossier Orange.

Question N°8 :

Les personnes en télétravail, peuvent-elles bénéficier du plan PDM ?

Réponse de la direction :

La qualité de télétravailleur n'est pas un motif d'exclusion.

Question N°9 :

Suite à la question numéro 14 du mois de mai 2018 : « Suite à la mise en place de la pépinière réitération, pouvez-vous nous indiquer les actions correctives mises en place pour aider les cc afin de baisser leur taux de réitération ? Actuellement, au vu de l'activité il est impossible de planifier des actions (double écoute avec d'autres cc, plan d'actions) comment progresser ?

Combien de temps les conseillers doivent rester dans la pépinière ? D'autres cc vont il intégrer la pépinière ?

Réponse du mois de mai 2018 :

Chaque conseiller disposant de ses points forts et de progrès, il est difficile de détailler les actions "correctives" de la pépinière qui regroupe plusieurs d'entre eux. Nous préférons parler davantage de plan de progrès. La pépinière a été mise en œuvre depuis 3 semaines (donc 2 semaines de congés avec des absences planifiées) sur le site de Valmy, les plans de progrès sont en cours de définition. Chaque conseiller est également acteur de sa propre performance sur ce sujet qui s'inscrit dans la durée depuis plusieurs mois déjà. Il n'est pas prévu à ce stade d'intégrer de nouveaux conseillers. Il n'y a pas de durée spécifique : les résultats devant s'inscrire dans la durée.

Les salariés se sentent stigmatisés, et souhaitent réintégrer leurs équipes. Que compte faire la direction ?

Réponse de la direction :

La pépinière réitération n'a pas pour objectif de stigmatiser, mais bel et bien comme préalablement indiqué, d'accompagner et d'aider les conseillers à l'amélioration de leurs résultats. Le manager en charge de cette mission le fait collégalement et en accord avec l'équipe managériale, et plusieurs actions d'accompagnement ont été menées (doubles écoutes, Identification des points de progrès, retour aux managers des conseillers concernés, etc.). Des progrès significatifs sont observés parmi certains conseillers. La pépinière n'empêche aucunement d'échanger avec les collègues de son équipe. Le responsable de département reste bien entendu à l'écoute et à la disposition des conseillers en cas de stigmatisation ou de conflits interpersonnels ; à cet effet, il ne faut pas hésiter à entrer directement en contact avec lui.

Question N°10 :

A la question 11 du mois de mai 2018, concernant la sécurité du bâtiment du SCO de Valmy, la direction s'est engagée à apposer un affichage bien visible afin de préciser que le site ne reçoit pas de clients et les inviter à aller en boutique.

A ce jour l'affichage n'est toujours pas fait. Quand la direction compte faire le nécessaire ?

Réponse de la direction :

Une signalétique en plexi a été commandée. Elle sera installée dès réception. Dans l'attente nous allons faire installer une feuille reprenant le texte retenu, à savoir "Cet établissement ne reçoit pas de public"

Vos représentants
CFE-CGC Orange
SCO Nord Pas De Calais

- Rachid Boudaoud
- Denis Fournier
- Dabia Benmouffok
- Magaly Palluch
- Bruno Copin
- Stéphanie Vercrusse

Chers collègues, si vous recevez cette lettre, c'est que vous nous avez autorisés à vous envoyer nos publications.

Si vous connaissez des collègues qui souhaitent également la recevoir, merci de les diriger vers nous.

Si ne vous souhaitez plus la recevoir, faites-nous le savoir par retour de mail.