



## VOS RÉPONSES DP

1. Pourrions-nous avoir un retour sur le questionnaire que les salariés ont reçu par mail le 6 juin dernier de la part de la Direction concernant les risques psycho-sociaux liés au projet « SCO SE demain » ?
  - où peut-on le trouver ?Direction : Une restitution aux salariés est prévue à la rentrée de septembre, incluant les préconisations du pôle prévention.
2. Un rapport de la médecine du travail alerte sur les RPS (Risques Psychosociaux) Managers.
  - Quel plan d'action la direction compte-elle mettre en place pour remédier aux RPS Managers et des salariés de façon générale ?Direction : En 2018 les managers de proximité et les fonctions transverses seront interrogés lors d'entretiens collectifs en pluridisciplinarité.  
**CGC-CFE : les élus de la CFE-CGC seront vigilants au respect de l'application des préconisations.**
3. Où trouver le DARES document regroupant les 7 familles de RPS et les préconisations de la prévention ?  
Direction : La grille DARES est à disposition au pôle prévention.
4. Où consulter le rapport de l'audit sur le SSMT ? (système santé sécurité et médecine du travail qui regroupe l'activité des médecins, assistants sociaux et préventeurs).  
Direction : Une présentation en CHSCT du 16 mars 2018 a été effectuée concernant la restitution du rapport d'audit intermédiaire SMSST SCOSE de février 2018 ; le document est consultable par les élus CHSCT, dans le salon digital.
5. Pouvez-vous nous dire pourquoi les formations sont en Coop'net ?
  - Lors de ces formations les conseillers ont l'impression d'avoir moins d'information, les questions sont difficiles à poser ; les conseillers gardent leur casque, leurs yeux sont rivés sur l'écran et ils ne se lèvent plus de leur siège. À force ne pensez-vous pas que tout cela risquerait de provoquer des (TMS) troubles musculo squelettiques ?Direction : Nous recevons des préconisations du National et nous serons attentifs aux modalités de déploiement des formations à venir.  
**CFE-CGC : cette question revient régulièrement ainsi que dans les groupes de travail, pour les élus de la CFE-CGC nous espérons que le national entende les remontées des salariés.**
6. Pouvez-vous nous dire à quoi servent les salles de formations au 1<sup>er</sup> étage ? les conseillers aimeraient revenir aux formations « en physique » plus conviviale.
  - Pouvez-vous y répondre favorablement ?Direction : Nous recevons des préconisations du National et nous serons attentifs aux modalités de déploiement des formations à venir.  
**CFE-CGC : vous ne répondez pas à la question**
7. Avez-vous donné l'autorisation à la ligne managériale d'utiliser WhatsApp comme outil de travail et de communication dans les équipes ?  
Direction : L'utilisation des outils de messagerie instantanée comme WhatsApp n'est pas encouragée par l'entreprise dans la mesure où cette application n'est pas une solution qui répond aux exigences de sécurité pour l'échange des données confidentielles.

8. Suite à la question DP de la CFE-CGC N°12 du mois de mai 2018, pour quelle raison la Direction met autant de mauvaise volonté à être transparente sur les chiffres de la PVC. Pouvez-vous nous communiquer l'article du code du travail auquel vous faites référence ?

Direction : Les données globales concernant la PVC sont partagées avec nos DS RSS au cours de nos multilatérales.  
Article du code du travail, L2313-1, 1°

**CFE-CGC : nous ne manquerons pas de demander les chiffres à la Direction à la prochaine réunion multilatérale.**

9. Les salarié(e)s du SCO SE ont-ils été informés par leur ligne managériale de l'accord du 29 janvier 2018 sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et l'équilibre vie privée vie professionnelle ?

Direction : Lors de la semaine de l'égalité pro, les salariés ont reçu un push mail d'information en provenance du SCOSE et d'autres en provenance de la DO et du national. Nous complétons cette information progressivement auprès de nos managers qui pourront ensuite la relayer plus largement auprès de tous les salariés.

10. Par quel biais les différentes dispositions figurant dans cet accord seront-elles présentées aux personnels ?

Direction : via les réunions d'équipe ou les briefs.

11. Les salariés ont-ils leur carte Pro à jour ?

Direction : La durée de validité des cartes pro multiservices arrive à expiration à compter de septembre 2016 et prolongée jusqu'au 31 décembre 2019.

12. Pour cette année avez-vous prévu de prendre des enfants de salariés en renfort pour les vacances scolaires d'été et d'hiver ?

Direction : Il n'est pas prévu de prendre des enfants de salariés en renfort pour les vacances scolaires pour le SCO SE

**CFE-CGC : vous pouvez vous rapprocher de Mr Frédéric Guignard qui se mettra en contact avec les UI ou AD.**

13. Pour quelle raison les ateliers sur le Handicap et la Diversité ont été proposés sur le temps de pause déjeuner des salariés ?

Direction : Ces animations étaient en accès libre et la participation à ces animations reposait sur le choix personnel du salarié.

**CFE-CGC : les salariés n'ont pas été informés de cet évènement. il aurait été judicieux de l'organiser dans la salle Sérénité.**

14. Pourquoi ne pas faire intervenir des personnes en situation de handicap lors des réunions d'équipes afin de sensibiliser les conseillers à cette notion et que leurs témoignages aident à servir en termes de management ?

Direction : Rien n'est prévu pour l'instant comme intervention dans les réunions d'équipes. Nous étudions votre proposition.

15. Pourquoi la charge de travail n'a pas été abordée lors des EI ?

Direction : La charge de travail fait partie des thèmes abordés lors de l'EI.

**CFE-CGC : lors de vos prochains EI nous vous conseillons de bien remplir le pavé charges de travail avant validation.**

16. Vous avez rajouté deux activités aux conseillers à savoir recouvrement et réclamations, comptez-vous rémunérer ces deux surcharges de travail ?

Direction : Nous nous adaptons aux évolutions de nos métiers faites par les demandes de nos clients.

**CFE-CGC : il est prévu sur la grille ARCQ en Octobre une évaluation des compétences (nous reviendrons sur cette question au mois d'Octobre)**

17. Les conseillers se plaignent d'être pollué par les appels AT home et en plus d'être traqué pour des transferts d'appels : double peine. Comptez-vous stopper ces appels mal orientés ? ou avez-vous le projet de faire évoluer notre activité sur une nouvelle activité assistance technique ?

Direction : Les appels sont routés selon le type de demande du client, s'il exprime un motif AC (même s'il a un besoin AT), il sera routé sur l'AC. Nos compétences sont bien du domaine de l'assistance commerciale.

CFE-CGC : les salariés ne sont pas formés pour les appels assistante technique, ces appels impacts négativement la réitération et le TEP des conseillers.il serait judicieux de revoir le SVI.

18. Comment comptez-vous remotiver les conseillers suite à la baisse de la pvc, du manque d'animation, des appels de plus en plus complexes. Plus aucun dynamisme collectif n'est à ce jour présent sur le Site. Pourquoi ?

Direction : des animations et des moments de convivialités sont mis en place. Concernant la PVC, le national a revu les barèmes PVC avec des augmentations de +10% en avril, +5% en Mai ; pour les managers une baisse du palier de déclenchement du R/O à 65% (vs 75%) et le bonus Ventes sur les acq Mobiles en juin (+5% pour tous les salariés soumis à la PVC).

CFE-CGC : si nous revenons sur cette question c'est que les conseillers sont démotivés et nous font régulièrement des remontées à ce sujet.

19. Que compte faire la ligne managériale pour recréer cet élan positif ?

Direction : Scose Demain implique dès maintenant l'ensemble des salariés du Scose dans un projet en co construction pour remettre de la cohésion et du dynamisme sur les plateaux.

CFE-CGC : nous sommes dans l'attente de voir l'application de SCO SE demain.

20. En cas d'absence de leur Manager à qui doivent s'adresser les salariés de Draguignan ?

Direction : La couverture managériale est publiée sur tous les plateaux et est là pour répondre aux besoins des salariés. En complément Marc Premoselli affichera sur Draguignan la liste des managers de service sur Nice qui peuvent servir de point d'entrée à toute demande.

CFE-CGC : si besoin vous pouvez contacter le Responsable de Département par Skype.

21. Qu'en est-il du projet « Cellule escalade » qui va remplacer « Orange et vous » ?

- Pouvez-vous nous en dire plus sur ce projet ?

Direction : Pas d'information supplémentaire à ce jour.

22. Un Salarié peut-il revenir sur son EI signé par les deux parties pour y rajouter un complément d'information ?

Direction : Le responsable RH peut rouvrir un document récemment terminé. Il est à noter que ce type d'intervention est tout à fait exceptionnel et doit se faire en toute transparence avec le manager et le collaborateur. À la suite de son intervention, une notification est envoyée au salarié. La réouverture du document a pour effet de replacer le document d'entretien à l'étape d'évaluation.

23. . Où peut-on trouver à quoi correspondent les codifications des rappels(RA) de salaire de base sur les fiches de paie suite à une augmentation ?

Direction : Une rubrique « comprendre son bulletin de salaire » est disponible sous anoo à l'adresse suivante : <https://portailrh.sso.infra.ftgroup/static/96588422/bs/index.html> .Pour tout besoin d'explications complémentaires, le CSRH reste l'interlocuteur privilégié.

CFE-CGC : ce lien ne donne pas les codifications des rappels suite à une augmentation.

24. À quoi correspondent ces codifications de rappels sur les fiches de paie : RA 1801,1802, 1803, 1804,1805 ?

Direction : <https://portailrh.sso.infra.ftgroup/static/96588422/bs/index.html>

CFE-CGC : ce lien ne donne pas les codifications des rappels suite à une augmentation.

25. Pouvez-vous nous dire à quoi correspond ce message dans Skype Entreprise : « nous avons enregistré cette conversation elle apparaîtra bientôt sous l'onglet conversations dans Skype et dans le dossier historique des conversations dans Outlook » ?

Direction : Lors d'une conversation Skype, la conversation est enregistrée dans le dossier "historique des conversations" de votre messagerie Outlook.

26. Les salariés peuvent-ils bloquer les enregistrements Skype Entreprise ?

- si oui comment doivent-ils faire ?
- Si non pourquoi ?

Direction : Pour supprimer les conversations archivées, comme pour les mails, vous pouvez le faire directement de votre boîte mail Outlook. Pour supprimer cette archive, merci de contacter 0810 30 3000 pour plus d'information.

27. Combien d'appels ont-ils été servis pour la zone Sud Est ?

Direction : Hors champs DP .Les informations clés sur nos activités sont échangées avec nos DS RSS, lors des multilatérales.

CFE-CGC : Pour Nice Besset sur le mois précédant les conseillers ont traité 33220 appels.

28. Sur quel budget les travaux du RIE prévus en 2019 seront pris en charge ?

Direction : Les travaux du RIE sont pris en charge sur le budget Restauration Orange

29. Serait-il possible d'avoir une fontaine à eau dans la salle des associations montée Claire Virenque ?

Direction : Par mesure d'hygiène la fontaine doit avoir une utilisation minimum et régulière ce qui risque de ne pas être le cas. De plus celle-ci devrait être installée à proximité des sanitaires (seul point d'alimentation en eau) donc à l'autre bout de l'étage.

30. Pouvez-vous nous rappeler la fonctionnalité des portiques installés à chaque sortie des plateaux en sachant que les mobiles sont placés sous des alarmes ?

Direction : Les portiques détectent la sortie de tout matériel protégé par une puce électronique.

31. Un Conseiller Client peut-il intervenir sur le dossier d'un collègue ?

Direction : Le conseiller peut intervenir sur le dossier d'un collègue. Il est interdit de travailler sur son propre compte client. Un conseiller client peut utiliser les outils digitaux : l'espace Client et formuler sa demande, le conseiller peut tel au 3900. Le conseiller peut demander à son manager quel conseiller peut intervenir sur son dossier.

32. Nous sommes gérés en « Parc » Si un conseiller appelle le 3900 pour son dossier personnel et qu'il tombe sur un de ses collègues, ce dernier peut-il traiter le dossier ?

Direction : oui

Vos Délégués du  
Personnel  
CFE-CGC

Élus(e)

- Corinne Orth
- Sophia Bouaakab
- Marc Cavalerie

Vos Délégués  
Syndicaux  
CFE-CGC

- Philippe Drouet
- Céline Boisvilliers



Retrouvez ce compte-rendu et  
les publications de votre établissement :

[https://www.cfecgc-  
orange.org/do-sud-est/](https://www.cfecgc-orange.org/do-sud-est/)

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

[www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)  
abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](https://bit.ly/abtCFE-CGC)  
tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](https://bit.ly/annuaireCFECCG)

