

En Passant par les Dp

Questions FO – Réunion des Délégués du Personnel de Lorraine du 2 avril 2015

Question 1 :

La direction peut-elle nous confirmer la dotation d'un véhicule KSAT à Metz ? Et à quelle date ?

Cette question relève du CHSCT.

La réception est prévue en septembre 2015. Le véhicule restera à Nancy pour y être appréhendé par les JRI et les techniciens. Il sera mis à disposition à Metz quand il y aura un parking fermé et sécurisé (cela sous-entend un déménagement des locaux et/ou une location d'un garage).

Question 2 :

Le déploiement de Mon kiosque dans le pôle, tant au niveau de la saisie des congés que des éléments du relevé individuel d'activité donne lieu à de nombreux bugs.

La direction peut-elle faire un point d'étape à ce sujet ?

Est-ce qu'une date a été arrêtée en Lorraine pour le RIA ?

La direction estime que « Mon kiosque » fonctionne normalement. La dématérialisation des RIA s'effectuera au plus tôt fin mai 2015. Les salariés seront informés avant le déploiement.

Question 3 :

La formation de 2 personnes pour le remplacement de l'assistante de locale de Metz a débuté. Quand ces personnes seront-elles être opérationnelles ? (au mois de mars, sur 11 jours d'absence réunions et crédits d'heures, 8 JOURS non remplacés !)

La formation a été perturbée par un mauvais fonctionnement du logiciel.

La formatrice a demandé un jour et demi de formation supplémentaire mais les dates ne sont pas encore fixées.

Ensuite, il est prévu que les 2 personnes formées fassent un jour en doublure avec l'assistante de la locale.

Ses remplacements ne sont donc pas encore pour demain !

Question 4 :

Le départ avancé à 15h30 de la navette de Nancy vers Metz pose problème le vendredi (Envoi des RIA qui n'arrivent que le mardi ou mercredi à Metz !)

Est-il possible de décaler l'horaire ?

Le problème n'existe plus. C'est désormais TCS qui s'occupe de la sacoche de Metz. Ils viennent la récupérer en même temps que celles de Paris, Reims et Lille vers 17h30.

Question 5 :

De nombreux problèmes persistent avec le personnel de la société de gardiennage, méconnaissance de la maison, des personnels, des procédures etc ...

De plus, il a été constaté à de multiples reprises que le standard posait des soucis : des appels transférés qui ne basculent plus vers un autre poste en cas d'absence du destinataire, des appels transférés qui s'achèvent en "occupation" après 3 sonneries infructueuses...

Plus grave encore, certains appels extérieurs ne "sonnent" pas : l'appelant entend bien la tonalité, mais le gardien, lui, n'entend pas le téléphone sonner.

Outre les difficultés que cela procure pour réussir à joindre des interlocuteurs dans la société, l'image que ces difficultés génèrent est particulièrement néfaste (qui plus est pour une entreprise de communication).

Nous espérons que la direction ne découvre pas le problème par cette question.

Quels éclaircissements peut-elle nous apporter ?

Peut-elle refaire un point global avec celle de la société de gardiennage, et prendre les mesures nécessaires pour résoudre ce problème de standard ?

La direction est au courant. Un point est fait régulièrement avec la société et ses employés. Certaines corrections leur ont été demandées tout dernièrement.

En cas de problème constatés, merci d'en faire part rapidement au chef de centre avec la date précise afin d'identifier le problème le plus efficacement possible.

Question 6 :

La planification des mixages apporte une certaine lisibilité dans les tâches à effectuer ; néanmoins, certains vendredi après-midi, le mixage actu reste fortement engorgé.

C'était le cas par exemple il y a 15 jours (avec près de 2 heures d'attente nécessaires pour 3 rédacteurs, tandis que l'OPS a enchaîné sujet après sujet, tout au long de l'après-midi).

Une solution possible serait d'avoir recours au mixage B pour les «emplois" et "c'est en Lorraine" (une fois que la salle sera prête et le personnel formé).

C'est d'autant plus envisageable qu'il va exister une "passerelle virtuelle" avec cette salle.

La direction est-elle consciente de ces difficultés du vendredi après-midi ?

Et que répond-elle par rapport à l'idée d'utiliser le mixage B pour désengorger ce créneau ?

La Direction est consciente du problème, la solution reste envisageable.

Afin d'y remédier, le personnel concerné doit être formé et le matériel opérationnel.

Concernant la formation du personnel, elle a été annulée à deux reprises.

L'activation de cette solution n'est donc pas pour demain non plus

Vos déléguées du personnel FO

Catherine Reggianini

Sophie Bartholmé