

Sud

Union
syndicale
Solidaires

PTT

SYNDICAT 36-37

La Camusière 18, rue de l'Oiselet
37550 Saint Avertin
Tél: 02 47 85 11 11
Fax: 02 47 85 11 12
sudptt.36-37@wanadoo.fr



Comme pour les vaccins, un rappel n'est jamais inutile !

Les mémoires étant parfois défaillantes et certaines routines s'installant, malheureusement pas toujours à l'avantage des salarié-es, nous faisons ici un petit rappel de nos droits. Ces droits, pour la plupart d'entre eux, sont issus des accords qui ont suivi la vague de suicides des années 2008/2009 :

Log/délog : Les horaires de log et de délog ne doivent pas servir à mesurer nos horaires d'arrivée et de départ, et donc ne doivent pas servir à mesurer notre temps de travail. C'est contraire à la réglementation.

Vous avez droit à 10 minutes pour vous loguer à partir de votre horaire d'embauche. Vous avez le droit de vous déloguer 10 minutes avant votre horaire de débauche.

Ces 2 fois 10 minutes par jour sont du temps de travail et servent à lire vos courriels et pour que vous puissiez vous préparer à prendre des appels.

Pour celles et ceux qui doivent prendre des appels dès et jusqu'aux heures d'ouverture et/ou fermeture des services, et donc prendre leur 10 mn en dehors de leurs horaires, notamment dans les centres d'appels, ce temps de log/délog de 10 minutes doit pouvoir être rendu (= heures supp).



Pause : Vous avez droit à un temps de pause. La proportion, c'est 10 mn pour 2 heures de travail. C'est à prendre et à répartir selon votre besoin (...et pas selon le bandeau ni selon la hiérarchie : c'est quand même vous qui faites le travail et qui savez à quel moment vous ressentez l'envie ou le besoin de souffler).

Heures supplémentaires :

Si une conversation téléphonique avec un client ou une saisie dans les applications vous fait dépasser votre horaire de fin de service, c'est à considérer comme du temps de travail supplémentaire fait à la demande de l'employeur. Vous devez le déclarer dans Anoo.

Si une réunion ou une formation dépasse votre heure de fin de service, ce n'est pas normal. C'est à l'employeur de faire en sorte que ça n'arrive pas (sans, pour autant, nuire à la qualité de la réunion, ni vous écarter de la vie de l'équipe).

Les heures supplémentaires sont à déclarer dans Anoo. Qu'elles soient non

majorées ou majorées (de 25% tout de même !), vous pouvez demander à vous les faire payer, ou à vous les faire rendre, ou les 2 : par exemple 75% rendu et 25% payé, ou 50-50, etc (la direction peut imposer un rendu en temps de 50% maximum et payer les autres 50%, mais ne fait pas systématiquement jouer cette possibilité).

Il faut impérativement faire les déclarations d'heures supp dans l'outil Anoo plutôt que les « petits arrangements entre amis » avec le chef : les chefs, ça change ; leur humeur aussi ; la liste de leurs amis également... De plus, les « petits arrangements entre amis » sur les déclarations d'heures supp c'est normalement interdit à Orange et il y a déjà eu des sanctions.

Congés : Se posent dans intraplanning ET en même temps dans Anoo.

Identifiant et mot de passe : Ils sont strictement personnels et confidentiels.

Même en cas d'absence prolongée (prévisible ou non), même si c'est dans l'attente d'un retour de bon de commande client pour pouvoir faire compter une vente sur votre nom (cas le plus souvent cité), vous ne devez pas donner vos identifiants et mots de passe de connexion.

C'est à l'employeur de trouver un système qui, à la fois, préserve la sécurité de votre outil de travail individuel, et protège vos ventes. Imaginez que celui qui détient votre identifiant et mot de passe en fasse un usage qui vous nuise (utilisation de votre boîte mail, de votre mercure, accès à vos fichiers et documents, etc).

Donner son identifiant et mot de passe est d'ailleurs formellement interdit par la direction, qui n'hésitera pas à sanctionner si problèmes. Si votre manager vous le demande, exigez un écrit, vous verrez que cela n'ira pas plus loin.

Double écoute, coaching : Ce n'est pas le seul moyen pour une montée en compétence. Il y en a de nombreux autres.

La double-écoute et/ou le coaching ne peut être effectuée que si le conseiller est volontaire (attention à la façon dont on vous « demande » si vous êtes « volontaire »). En clair, la double-écoute n'est pas obligatoire.

D'autre part, il doit y avoir un délai de prévenance (et ce n'est pas 10 minutes, mais au moins 1 journée). En même temps qu'on vous demande si vous acceptez une prochaine double-écoute, le demandeur doit vous faire savoir pour quel motif il envisage de vous demander de faire une double-écoute.

Ensuite, le débriefing doit servir à toute autre chose que vous faire des reproches.

Enfin, le résultat de l'opération ne peut pas être une nouvelle double écoute prochainement.

Agressions, insultes : Si un client est agressif, menaçant, insultant envers vous, vous pouvez (vous devez !) faire une fiche d'agression verbale. Si nécessaire, vous pouvez vous faire aider d'un encadrant (votre RE, ou un autre, ou le préventeur, ou le chef de plateau).

Que vous soyez au SCR-P ou au 1016, ce n'est pas si long, ni si inutile que ce qu'on peut en entendre dire. Mis à part quelques clients coutumiers du fait (psychopathes), les motifs de mécontentement des clients sont, la plupart du temps, du fait de l'organisation de l'entreprise : raccourcissement du calendrier de facturation, retard de livraison, ou délais mal ressentis, manque d'information, etc.

On ne pourra jamais empêcher certaines irascibilités, mais on peut mettre le doigt là où ça ne va pas chez nous. L'employeur accepte parfois de revoir sa copie lorsque les statistiques sont suffisamment parlantes...donc, en cas d'agression, faites des fiches. Ce n'est jamais perdu (ne serait-ce-que pour la collectivité).

