



**Voici les questions posées par les délégués du personnel CFDT,
et les réponses apportées par l'entreprise.**

n°9

Question : Une caméra de sécurité peut-elle être utilisée par un manager pour surveiller les membres de son équipe ?

Réponse : Non, l'utilisation de ce type de caméra a une finalité uniquement destinée à la sécurité des salariés.

Commentaire : Peut-être que si les écrans n'étaient pas en permanence sous les yeux des managers, la tentation serait moins forte...



Question : Boutique Champs Élysées. Tous les managers des ventes n'ont pas accès aux mêmes outils, ce qui engendre une iniquité entre eux. La CFDT demande à ce que deux salariés sur le même poste soient traités de la même façon et aient les mêmes accréditations. La CFDT demande également à la direction une fiche de poste claire détaillant les tâches à effectuer et les accréditations accordées aux managers des ventes.

Réponse : Les outils souhaités et nécessaires pour l'activité sont à demander auprès du SI. Concernant les managers des Champs Élysées, les managers des ventes ont tous accès aux mêmes outils et ont le même profil.

Avant de commencer, vous prendrez connaissance du règlement intérieur, des applications, des process, des



Question : Comment les nouveaux managers de l'AD ont-ils connaissance du règlement intérieur de l'AD ? Par la ligne hiérarchique ? Par l'équipe RH ? Par eux-mêmes ?

Réponse : Le règlement intérieur fait partie de l'affichage obligatoire sur site.

Le nouveau règlement intérieur, ainsi qu'une synthèse des modifications ont été transmises aux managers début juillet.

Question : En cas d'urgence familiale (accident d'un enfant à l'école par exemple) un parent peut-il quitter son poste sans être inquiété ? Si oui quelles seront les démarches à faire par la suite ?

Le salarié peut quitter son poste sous réserve de l'accord de son manager (cf article 4 du RI de l'AD) et régulariser par la pose de congé, JTL ou RC.

Question : Quelles sont les tâches qui relèvent uniquement d'un directeur de magasin et qui ne peuvent pas être déléguées ?

Réponse : Toutes les tâches peuvent faire l'objet d'une délégation.

Question : Boutique des Champs Élysées. Nous avons constaté que certains plannings ne sont pas à jour dans plasma. Plusieurs boutiques de l'AD ont un affichage irrégulier des plannings. La CFDT demande qu'un rappel soit fait à l'ensemble des managers. La CFDT demande à ce que le droit du travail soit appliqué dans chacune des boutiques de l'AD, et qu'un planning à jour soit affiché, et respecté.

Réponse : Les plannings sont normalement affichés sur 4 semaines en boutique et Plasma est à jour. Nous allons faire un rappel.

Commentaire : « NORMALEMENT » est un mot utilisé quand la direction est face à une situation anormale...

Question : Les salariés des boutiques sont régulièrement sollicités par leur hiérarchie lors de leurs pauses déjeuner, ils sont même parfois contraints de l'interrompre ou de la raccourcir. Les élus CFDT demandent à la direction de faire un rappel du code du travail à l'ensemble de la ligne managériale.

Nous allons faire un rappel des règles.

Commentaire : oui un rappel est nécessaire car « NORMALEMENT » il n'y a pas de lien de subordination pendant la pause déjeuner.



Question : Une note de service impose la prise de la pause déjeuner entre 11h et 15h. Comment doit procéder un collaborateur qui n'a pas pu partir déjeuner durant cette plage horaire pour des raisons de service ? Comment serait pris en charge un accident survenu pendant cette pause ?

Il est important que le créneau horaire de la pause déjeuner entre 11 heures et 15 heures soit respecté.

Un accident en dehors du créneau prévu pour la pause déjeuner et qui de surcroît surviendrait alors que le salarié va chercher son déjeuner dans un point de restauration ne serait pas considéré comme accident du travail ni de trajet – étant précisé que la décision finale, pour un salarié de droit privé revient à la CPAM. Le salarié se trouve en effet en dehors de la subordination de l'employeur.

Commentaire : il est bon de constater que la direction se souvient de l'absence du lien de subordination lors de la pause déjeuner. Il est dommage que ce soit pour ne pas déclarer d'accident du travail.

Un meilleur staffing dans les boutiques permettrait aux salariés de partir déjeuner avant 15h.

Question : Suite à la carence managériale d'un mois à la boutique Commerce, la CFDT a constaté de nombreux dysfonctionnements remettant en cause la sécurité et les conditions de travail des salariés (manque de badges, de clés, absence de poubelle hygiénique...). La situation est aujourd'hui réglée. Quel est le plan d'action de la direction pour éviter qu'une telle situation se reproduise ?

Réponse : La continuité managériale doit être assurée par un responsable de boutique adjoint, un vendeur leader

Commentaire : nous aurions aimé entendre l'annonce de recrutements, de promotions, ou encore la mise en place d'un plan ambitieux. Nous avons seulement droit à un lieu commun. Dommage

Question : Quelle est la règle appliquée au sujet des heures supplémentaires majorées et non majorées ? La direction peut-elle faire un point sur ce sujet ? Quelle démarche doit faire un salarié quand une incohérence est constatée ?

Réponse : Si le salarié dispose d'une réduction du temps de travail sous forme de Jours de Temps Libre répartis sur l'année, le seuil de déclenchement des heures supplémentaires est fixé à 39 heures hebdomadaires. Les heures non majorées (les heures effectuées entre la durée hebdomadaire normale de travail et le seuil de déclenchement des heures supplémentaires) sont payées 100 % du taux horaire. Les 8 premières heures supplémentaires sont payées 125 % du taux horaire. Les heures suivantes sont payées 150 % du taux horaire.

En cas d'incohérence, le salarié remonte son constat via clic RH, après avoir le cas échéant, fait le point avec son manager.

Question : Le manager des ventes qui quitte les champs Elysées en octobre sera-t-il remplacé ? Si oui, sous quel délai ? Si non, comment les tâches et les équipes seront-elles réparties entre les managers restant ?

Son remplacement n'est pas prévu. L'équipe managériale est composée d'une directrice et de 4 managers des ventes. Les activités seront organisées par la ligne managériale.

Commentaire : A l'heure où la charge le travail des managers est un grand sujet au national, la direction trouve-t-elle normale de réduire le nombre de managers sans réduire la charge de travail ? Si nos calculs sont bons, cette opération augmente la charge de travail au lieu de la réduire ...

Question : Y a t il une note de service imposant la phrase : "En application de l'accord sur l'équilibre vie privée/vie professionnelle, mes mails envoyés le soir et le week-end n'appellent pas de réponse immédiate" ?

Non, il n'y a pas de note de service mais des accords nationaux vie privée/vie professionnelle et accord concernant la transformation numérique qui précise « de façon à prévenir de l'usage de la messagerie professionnelle le soir, le week-end et pendant les congés il est précisé qu'il n'y a pas d'obligation à répondre pendant ces périodes. Il est recommandé d'utiliser la fonction d'envoi différé ».



Le devoir du manager,
c'est : faire son devoir !
Comme ça c'est clair !

Question : Quels sont les devoirs d'un manager pour l'application de l'accord sur l'équilibre vie privée/vie professionnelle au sein de son équipe ?

Le management doit faire respecter les accords de l'entreprise et, en particulier, l'accord vie privée/vie professionnelle.

Commentaire : un magnifique exemple de non-réponse. Y aurait-il une difficulté avec l'application concrète de cet accord ?

Question : Malgré plusieurs rappels, certains managers persistent à envoyer à leurs équipes des tableaux de performances comparatifs, essentiellement pour des raisons de gain de temps. Quelles solutions la direction peut-elle leur apporter pour leur permettre de se mettre en conformité sans tomber dans des manipulations chronophages ?

Un nouveau format de tableau de bord est en cours de formalisation et permettra d'éditer des tableaux de performance individuelle (vue du salarié uniquement, pas de collectif).

Commentaire : Enfin !!!

Plusieurs salariés de la boutique Ternes s'inquiètent de ne pas avoir reçu de liste de choix de nouvelles affectations après la fermeture de leur boutique. La direction peut-elle s'assurer du bon déroulement de l'accompagnement de ces salariés ?

L'accompagnement continue et la liste des postes ouverts en boutique va être rediffusée en octobre aux salariés des boutiques de Ternes, Victor Hugo et Nation.

Régulièrement, certains vendeurs perdent leurs droits sur des applications métiers (beam, caisse...) qui doivent être rétablis par les administrateurs. Quelles actions la direction a-t-elle engagé pour fiabiliser les outils informatiques ? »

Pour ce type de remontée, plus d'informations sont nécessaires. Nous sommes sur des cas individuels, pour les résoudre, les RSI ont besoin des identifiants de la personne concernée afin de faire des recherches et trouver une solution.

Gemalto semble poser des problèmes de fiabilité. Des pièces d'identité, sont présentées comme valides au vendeur, qui fait sa vente, mais sont invalidées par les équipes CIRFA pour qui elles apparaissent en KO. La vente est alors supprimée de la rémunération PVC. Combien de détopages ont-ils été faits depuis la mise en place de Gémalto? Les vendeurs sont-ils alertés de cette suppression ? Si oui, par quel moyen ? Les élus CFDT demandent à consulter un message type d'information de salarié.

Les élus CFDT demandent à ce qu'un audit de l'outil Gemalto soit fait, afin que que les vendeurs ne soient plus impactés par le manque de rigueur du suivi des outils informatiques

Le cas d'une pièce d'identité validée par Gémalto et qui aurait été invalidée par CIFRA pour ensuite être supprimée de la rémunération PVC n'est pas prévu dans nos processus. Il doit s'agir d'un autre motif si la vente est supprimée de PVC. Si CIFRA estime qu'une vente doit être supprimée de la rémunération, le motif est systématiquement communiqué par mail au RB pour information du vendeur.

Commentaire : Quand un problème n'est pas prévu, la stratégie de la direction est de le nier, c'est plus simple



En cas de panne de Gémalto, quelle procédure doivent suivre les vendeurs pour réaliser une souscription ? Quel est le temps moyen supplémentaire engendré par cette démarche ?

Si Gémalto ne fait pas de retour il faut faire comme avant Gémalto : examen méticuleux de la PI en demandant l'aide Managériale si le vendeur est inexpérimenté. Mais dans tous les cas, Gémalto doit être fait même en cas de non réponse comme précisé sur l'ABCDaire.

Commentaire : que se passe-t-il si la pièce est fausse, mais a fait illusion devant le vendeur et sa ligne managériale ? Après avoir pris le temps de faire une découverte et une vente complète, voire même une configuration experte, perd-il sa vente ? Eh bien OUI !

Chaque vendeur reçoit sur sa boîte mail les messages Gémalto de toute sa boutique. Sur les grosses structures, cela peut occasionner des saturations de boîtes mail, et la non réception de mails importants.

Quelle est la solution proposée par la direction?

Un test est actuellement mené sur des boutiques de l'AD PP pour utiliser la tablette en lieu et place des mopeurs. Cette solution, si elle fonctionne, permettra de stopper les échanges par mail. A date, le test n'est pas terminé et ne permet pas de donner une date de déploiement.

Les forces de vente de l'AD au quotidien subissent en première ligne les transformations du groupe ainsi que la violence de la relation clientèle toujours plus dure. Alors que toutes les entités de la DO depuis plusieurs fin d'années fêtent leur réussite, les salariés des boutiques et transverses sont privés de ce moment de convivialité. Le CODIR de l'AD aura-t-il enfin la volonté de récompenser ses forces vives par une fête de l'AD en fin d'année ?

La question sera étudiée avec le Comité de direction.

Vos élus DP CFDT

Chloé Mercier tel 07 86 33 41 74
mail : chloe.mercier@orange.com

Eric Lamarre tel : 06 76 98 50 88
mail : eric.lamarre@orange.com

Kathleen Berlin tel 06 72 41 32 83
mail : kathleen.berlin@orange.com

Myriam Benard tel : 06 42 23 72 99
mail : myriam.benard@orange.com