



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

**n°11  
Avril 2019**

**Suite aux événements des dernières semaines, les salariés parisiens sont-ils tous formés à la culture du risque ? Quels sont les mesures mises en place ?**



Un rappel des différentes consignes de sécurité est effectué au moins une fois par an sur chacun des sites de l'AD par les préventeurs. Les consignes sont affichées sur les différents sites.

Des communications par pushmail sont faites aux managers afin de rappeler les contacts en soutien et les comportements à adopter en matière de prévention de situations à risque.

A la demande des managers, des interventions en sont également faites en briefs.

Enfin ce type d'information est également dispensé lors des formations Prévention Gestion des Situations Difficiles ou lors des formations des nouveaux arrivants.

**Combien de salariés sont-ils formés au secourisme ? La direction compte elle sensibiliser les salariés à cet aspect essentiel de leur sécurité ?**

L'inscription à cette formation est sur la base du volontariat et à chaque ouverture de session un pushmail est envoyé à l'ensemble des salariés.

74 salariés sont formés sur l'AD, dont 28 ont été recyclés récemment

Par ailleurs, une information est faite sur la nécessité et l'intérêt lors des sessions de formation lors des Gestion et Prévention Situations Difficiles.



**Pour être volontaire, encore faut-il être informé ! La CFDT demande que tous les salariés soient informés directement de cette possibilité de formation, et pas seulement lors des formations sur les situations difficiles.**



**Les pulls des tenues vendeuses rétrécissent beaucoup après quelques lavages, et il semble compliqué d'en recommander en cours de saison. La direction prévoit-elle d'améliorer la qualité des tenue de ses forces de vente ou d'améliorer l'accessibilité du processus de commande ?**

Oui c'est une demande que nous avons faite aux équipes nationales. Nous espérons que les nouvelles tenues 2019 seront de meilleure qualité.

**« Nous espérons » : terme utilisé par la direction quand elle ne sait pas, et surtout, quand elle ne veut pas savoir.... Il est vrai que les tenues non adaptées ne font pas partie des priorités...**

Suite à notre question DP N° 11 de décembre 2018, avez-vous un retour de votre relance concernant l'ergonomie et l'inconfort du bureau des Régisseurs/Gestion Processus de la boutique Opéra ?

La demande a été faite aux équipes du national, qui doivent nous remettre les résultats de leur étude.

**AAAHHHHH les « équipes nationales »..... Pourquoi faire simple quand on peut faire compliqué !**



Suite aux questions DP 7 et 8 du mois d'août 2018 et 3 du mois de décembre 2018, ou en sommes-nous sur le changement des moquettes du site Maillot qui nous vous le rappelle sont dans un état d'usure et de salissure avancé ?

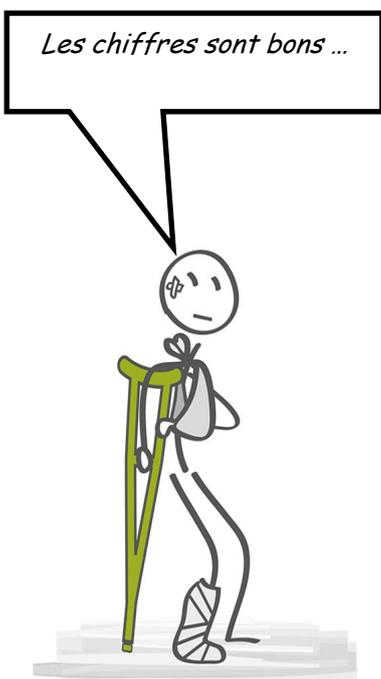
Nous relançons le service concerné.

**Les « équipes nationales » ?**

La campagne des Entretiens Individuels se déroule du 17 décembre 2018 au 1er mars 2019 pour les cadres, et jusqu'au 29 mars pour les non cadres. Cette campagne s'inscrivant dans la promesse Orange d'être un employeur digital et humain (vu sur Anoo en page de démarrage) où en est l'AD sur cette campagne ? Avez-vous établi un suivi ?

A ce stade, 71% des EI ont été initiés.

**Précisons une chose « initiée » ne signifie pas que l'EI a été réalisé, mais que le manager a ouvert le fichier au moins une fois. Encore faudrait-il que les managers aient le temps et les moyens de réaliser les Entretiens Individuels dans de bonnes conditions, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui.**



**Période de formations obligatoire, congés attribués après le T4 et arrêts maladies dus à la période hivernale, ces différents facteurs, récurrents d'année en année sont-ils pris en compte dans la gestion des effectifs ?**

**Plusieurs boutiques de l'AD souffrent de manque d'effectifs. Les équipes s'épuisent, et les objectifs sont, de fait inatteignables. Les élus CFDT demandent à la direction la solution prévue pour soulager les équipes et leur permettre d'atteindre leurs objectifs dans de bonnes conditions.**

Les résultats de ce début d'année sont très bons, avec un taux d'atteinte de 120% de la valo objectivée, et ce malgré les fermetures de certaines boutiques le samedi en raison des mouvements Gilets jaunes (à titre de comparaison nous étions à 93% l'année dernière). Même chose pour les OPC et les SAM.

**Les objectifs sont atteints, mais à quel prix ?**

**La CFDT parle souffrance, la direction nous répond business. Les équipes en sous effectif s'épuisent à atteindre ces objectifs, et leur récompense est de voir ces objectifs augmenter « puis qu'ils sont atteints, et même dépassés ».**

**La CFDT demande l'augmentation des effectifs sur les boutiques en difficultés.**

## **Y a-t-il un retard minimum avant qu'un salarié ait une retenue sur salaire ?**

Il n'y a pas de retard minimum. Dans les faits, les retenues sur salaire pratiquées portent sur des retards importants.

**Toute la difficulté est de situer le « retard important », tant pour les managers, que pour les équipes, ce qui conduit à de nombreux malentendus. Une communication claire doit être faite à ce sujet pour éviter tout quiproquo.**

Malgré de nombreux rappels, les élus CFDT constatent, aujourd'hui encore, que certains managers communiquent les performances individuelles à l'ensemble de leur équipe, parfois avec des commentaires ou des codes couleurs en fonctions des performances. La CFDT demande qu'un rappel ferme et immédiat soit fait aux managers sur ces pratiques qui vont à l'encontre du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) de la CNIL.

Un rappel sera à nouveau effectué aux managers

Encore ....



**Les modifications de planning et/ou les consignes managériales doivent elles transiter par WhatsApp ? Quand l'application Team doit-elle entrer en service ?**

Non, WhatsApp n'est pas un moyen de communication officiel et ce type d'information doit passer par communication en brief/ réunion d'équipe ou par e-mail.

Nous n'avons pas de date pour le déploiement de l'application Team.

**A partir du mois de mars les signatures électronique seront contrôlées systématiquement et chaque conseiller n'ayant pas procédé correctement à la signature électronique verra son placement « détopé ».**

Mise en place simplifiée

**La CFDT demande que les tablettes Wacom mis à disposition des vendeurs soient mises à jour ou remplacées quand elles ne fonctionnent pas, et qu'un scan pièce d'identité opérationnel soit installé sur chaque position de travail avant le mois de mars. Quand comptez-vous répondre à cette légitime demande ?**

Le problème constaté dans la plupart des boutiques concerne davantage la prise en main de la signature électronique (mauvaise pratique du conseiller) que le matériel. Un audit est en cours pour s'en assurer, et les bonnes pratiques seront partagées à tous.



**« C'est la faute du conseiller si ça marche pas ». Peut être que si les conseillers étaient correctement formés et accompagnés sur l'usage de ces outils, les problèmes seraient moins nombreux. Par « accompagnés et formés », la CFDT entend, bien sûr, un accompagnement humain, et non un simple mail d'information ou E-learning comme c'est souvent le cas aujourd'hui.**

**Les salariés de l'AD ont eu la bonne surprise de recevoir un cadeau en ce début d'année, un maillot fêtant la place de numéro 1 du réseau mobile Orange selon la dernière enquête annuelle ARCEP. Passé l'effet Waouh, de recevoir un cadeau de début d'année, les tailles envoyées semblent être le fruit d'un pur hasard. Quel est le process pour échanger le maillot afin d'avoir la bonne taille ?**

Il n'est pas prévu de process d'échange centralisé.

**Que doit-on comprendre dans ce geste ? Des tailles envoyées au hasard, pas de possibilités d'échange pour un T-shirt de mauvaise qualité fabriqué au Bangladesh dans des conditions probablement affreuses. Orange s'est-elle souciée des conditions de fabrication de son T-shirt avant de l'envoyer à des salariés qui ne pourront rien en faire car la taille n'est pas adaptée ?**

**Une entreprise digitale et HUMAINE ?**

*Le service RH semble débordé depuis plusieurs mois, la CFDT aimerait savoir si une embauche est prévue dans les prochaines semaines afin de prêter main forte à notre nouvelle DRH qui a rejoint l'AD il y a peu ? (Elle doit traiter certains dossiers en urgence et se retrouve surchargée de demandes).*

*Une responsable relations sociales est recrutée au 1er mai 2019.*

***En 2019, à l'heure du numérique, que proposez-vous pour que les salariés aient accès à une version digitale et actualisée de leurs plannings ?***

*Nous avons porté la demande à la direction métier*

***Orange.... Un employeur digital et humain, à la pointe de la technologie !***

***Certains CDI temps partiels souhaitant basculer sur du temps plein se sont vu refuser leur demande alors que les boutiques où ils sont affectés sont en sous-effectif. La CFDT demande à la direction de reconsidérer sa décision ? Quelle réponse pouvez-vous nous donner sur cette demande***

*Aucun salarié en CDI Temps Partiel n'a émis de demande officielle auprès des RH afin de pouvoir passer en CDI temps plein.*

***Les salariés ont bien émis une demande, mais elle n'est pas parvenue jusqu'aux ressources humaines. La CFDT demande une clarification des procédures à suivre pour ce type de demandes.***



***Suite aux manifestations dites « gilets jaunes » le fonctionnement de la boutique des Champs-Élysées a été quelque peu « bousculé ». Les élus CFDT souhaitent s'assurer que le dispositif de rémunération des vendeurs ayant des dimanches inclus dans leur planning ne sera pas impacté ?***

*Pour répondre à cette situation exceptionnelle, un ajustement PVC a été demandé, et validé, pour l'ensemble de la boutique. Cet ajustement correspond à la validation de 2 OPC supplémentaires.*

***Pouvez-vous rappeler les règles de délégation managériale ?***

***Cas particulier : Comment rémunère-t-on un VL quand il doit assurer l'intérim du manager sur une longue période, les délégations managériales étant limitées à 3 demies journées par semaine ?***

*Les délégations managériales font l'objet d'une formalisation des actes délégués et d'un accompagnement du manager dans la prise en charge des activités.*

*Des primes exceptionnelles peuvent être attribuées pour certaines situations justifiées*

***La fête de l'AD du mardi 19 février a rencontré un franc succès. Les remontées des salariés sont extrêmement positives. Nous remercions la direction d'avoir provoqué ce moment de convivialité, ces moments faisant aussi partie de la vie de l'entreprise. Les élus CFDT vous demandent de pérenniser ces moments, pouvez-vous nous assurer que d'autres moments conviviaux seront organisés sur notre AD ?***

*L'analyse de l'évaluation de ce moment festif sera partagée en CODIR et permettra d'examiner la question de l'organisation de nouveaux moments conviviaux.*



### **Vos élus DP CFDT**

**Kathleen Berlin** tel 06 72 41 32 83 / mail : [kathleen.berlin@orange.com](mailto:kathleen.berlin@orange.com)

**Chloé Mercier** tel 07 86 33 41 74 / mail : [chloe.mercier@orange.com](mailto:chloe.mercier@orange.com)

**Eric Lamarre** tel : 06 76 98 50 88 / mail : [eric.lamarre@orange.com](mailto:eric.lamarre@orange.com)

**Myriam Benard** tel : 06 42 23 72 99 / mail : [myriam.benard@orange.com](mailto:myriam.benard@orange.com)

