



Séances DP du mois de Janvier 2018

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

n°2



Question : *En cas d'arrêt maladie notre employeur digital et humain nous impose un envoi par courrier POSTAL dans les 48h. Cela implique que le salarié souffrant doit sortir et aller jusqu'à une boîte aux lettres pour envoyer son arrêt (alors même que certains arrêts interdisent les sorties)*
Dans de nombreuses unités d'Orange, les salariés ont la possibilité d'envoyer par mail à leur manager une copie (photo ou scan) de l'arrêt, avant de donner l'original à leur retour. Pourquoi ne pas faire preuve de modernité et d'esprit pratique et généraliser cela à toute l'AD ?

Réponse : Pour rappel, la règle relative au délai de 48 heures pour l'envoi de l'arrêt de travail est issue de la législation de sécurité sociale. Le salarié doit l'envoyer dans les 48h à la sécurité sociale et à son employeur. Nous prenons déjà en compte des arrêts scannés.

Commentaire : Comme nous sommes en 2018 , certains médecins télétransmettent les arrêts maladie à la sécurité sociale. Il est agréable de voir que la sécurité sociale est plus moderne qu'Orange. Tout n'est pas perdu.

Quelques jours Apres la réunion, l'un de nous recevait un mail de son manager confirmant que Orange n'acceptait pas les arrêts scannés. Y aurait il des problèmes de communication sur le sujet ?

Question : *Nous avons constaté que les sacs noirs distribués en boutiques pendant la période des fêtes ont tendance à être coupants quand les vendeurs les ouvrent, occasionnant des coupures bénignes mais récurrentes. La direction de l'AD compte-elle réutiliser ce type de sacs ?*

Réponse : Nous regardons avec l'équipe merch et les boutiques cette problématique et faisons remonter au national afin de plus utiliser ces sacs s'ils posent problème. Nous précisons que nous n'avons eu aucune remontée sur cette problématique jusqu'ici .

Commentaire : Eh bien c'est fait maintenant !



PROCESSUS de DÉCISION :



Question : En cas de volontaires en surnombre pour une ouverture le Dimanche, quel sont les critères de sélections appliqués par la ligne managériale ?

Réponse : 4 critères sont examinés :

- volontariat
- à tour de rôle afin de respecter une certaine équité
- ne pas avoir dépassé le contingent d'heures supplémentaires payées
- vigilance par rapport aux situations médicales individuelles

Question : La ligne managériale d'Opéra semble manquer de cohérence et de rigueur dans la gestion des ouvertures le dimanche, provoquant rancœurs et incompréhensions. Les élus Cfdt demandent qu'un rappel soit fait à la ligne managériale sur l'importance d'une gestion transparente respectueuse des procédures. Quand comptez-vous effectuer ce rappel ?

Réponse : Un rappel a été effectué à l'ensemble de la ligne managériale.

Question : Nous avons constaté une absence totale de confidentialité lors des entretiens individuels sur la boutique d'Opéra. Des entretiens sont menés sur la surface de vente, à portée d'oreilles des clients, ou en présence d'autres vendeurs, managers ou membres du personnel. Par respect pour les salariés, une salle peut-elle être dédiée à cet usage ?

Réponse : Plusieurs lieux peuvent être utilisés pour les EI : le bureau attenant à la salle de réunion dans le back office au R-1, la salle de réunion du R-1, le bureau récemment aménagé au R-1 (ancienne white room).



Question : Les entretiens de recadrage ou de rappels des procédures doivent être faits dans un cadre confidentiel et bienveillant, et non au vu et au su de tous, comme nous le voyons fréquemment dans les boutiques. La CFDT demande à ce qu'un rappel soit fait à la ligne managériale afin d'éviter ce type de dérive. La direction peut-elle faire un rappel ?

Réponse : La direction fera un rappel sur ce point.



Question : les équipes managériales de l'AD en boutique subissent les effets délétères d'un sous-effectif chronique. Stress, fatigue et agressivité des clients lassés d'attendre sont devenus leur quotidien. Cette situation engendre de nombreux arrêts maladie qui aggravent encore la situation. Les managers et adjoints sont alors contraints de remplacer eux-mêmes les effectifs manquants, et ne peuvent donc assurer les entretiens individuels, coachings et accompagnements des montées en compétences qui sont pourtant le cœur du métier de manager. Que compte faire la direction pour remédier à cette situation ?

Réponse : des recrutements ont été effectués ou sont en cours aussi bien en externe à l'entreprise qu'en interne. Par ailleurs, nous avons renforcé dans un certain nombre de boutiques la ligne managériale (managers, des ventes, RBA ou VL).

Commentaire : mettre un manager adjoint dans une boutique où il n'y a pas de manager, ce n'est pas « renforcer la ligne managériale », c'est un cache misère

Question : quelles sont les règles d'attribution des PC portables ? Nous avons constaté que certains vendeurs leaders en étaient équipés alors que d'autres voient leurs demandes refusées.

Réponse : Nous équipons les VL des boutiques qui n'ont pas de RBA pour faciliter leurs actions. Si une situation particulière nécessite l'attribution d'un PC portable nous examinerons la/cette situation.

Question : sur le site Maillot, les salariés transverses de l'AD constatent une dégradation lente mais continue des services du restaurant administratif. Les multiples changements de gérants et restrictions de personnel font que la qualité des repas ainsi que du service désespèrent les salariés du site. La direction peut-elle s'assurer que le cahier des charges est bien respecté et nous fasse un retour ?

Réponse : Le comité restaurant existant a pour mission d'examiner les avis et réclamations des convives du restaurant. Nous ferons remonter néanmoins votre constat.



Question : dans le cadre de l'accompagnement des salariés lors de fermeture de boutique à venir, la direction peut-elle notifier aux vendeurs concernés qu'aucun blocage ne sera émis lors d'une demande de changement de métier ?

Réponse : au fil des différents PSD, les salariés qui ont souhaité effectuer une mobilité ou changer de métier ont été accompagnés et ont réalisé leur projet. Aucun salarié n'a été bloqué dans le cadre de son projet.

Commentaire : un petit air d'Opéra pour confirmer ?



C'est bon, on a le budget !



Question : à la question 22 et 23 DP du mois de Décembre 2017, vous nous répondez que d'autres moments de convivialité sont prévus par boutique. Pouvez nous préciser cette réponse ? Quelles sont les règles d'attribution de ces budgets ? Qui procède à cette validation ?

Réponse : chaque manager peut solliciter son n+1 afin d'organiser un moment de convivialité au sein de sa boutique avec son équipe. Il n'y a pas de règles d'attribution particulières d'un budget mais chaque demande est examinée et validée par le responsable de secteur ou le responsable de département.

Question : un client enregistré dans la file d'attente sous Nomadis et qui repart faute d'avoir pu être reçu par un conseiller dans un délai décent est pris en compte dans le calcul du SAM "promotion du digital".

Les conseillers sont financièrement impactés par cette modification du dit calcul alors qu'ils ne sont absolument pas responsables du départ du client.

De plus celui-ci instaure une double peine pour les boutiques en sous-effectif déjà impactées sur le TEP par le temps d'attente. Nous demandons à ce que les clients non reçus ne soient pas pris en compte dans le SAM ? Pouvez-vous nous répondre favorablement ?

Comment ca, vous n'avez jamais vu ce client ??
Je veux pas le savoir, c'est votre faute !!!



Réponse : non ; Le calcul du SAM digital prend effectivement en compte les clients enregistrés en file d'attente et qui repartent sans avoir vu de conseiller. Ainsi, il est recommandé aux conseillers d'accompagner le client vers le digital dès l'accueil, et donc lorsqu'ils sont en position bienvenue.

Commentaire : « Ya qu'à, faut qu'on » ... C'est le type de réponse que la CFDT ne peut pas admettre. Nous nous battons pour faire évoluer ce SAM afin que les vendeurs soient rémunérés en fonction du travail fourni auprès de leurs clients

Question : à Opéra la salle de e-learning est ouverte sur la salle de pause, et les salariés souhaitant y suivre des formations ou des conférences téléphoniques entendent les exclamations de leurs collègues en pause et la télé dont le son est toujours réglé très haut. L'installation d'une porte permettrait à chacun de se concentrer sur ses activités sans déranger ses collègues. Quand la direction compte-elle installer une porte ?

Réponse : nous allons regarder ce qui peut être envisagé sous réserve des nécessités liées à la sécurité du local. Si cela n'est pas possible, nous pourrions procurer pour chaque position e-learning un casque.



Question : Sur la boutique d'Opéra, les postes de e-learning devaient être transformés en e-bureau light pour permettre aux vendeurs de gérer leurs dossiers hors de la surface de ventes. 1 mois et demi après cette annonce, rien n'a été fait Quand cela sera-t-il appliqué ?

Réponse : Le sujet est en cours. La solution devrait être mise en place pendant la 1ère quinzaine de février

Commentaire : On note cependant l'emploi du conditionnel.... Affaire à suivre

Question : plusieurs vendeurs utilisant des tablettes Nomadis ont d'importants problèmes de verrouillage de compte, ce qui rend difficile un travail fluide en présence des clients (obligation de déverrouiller le compte devant le client). Deux mois après le signalement et « l'escalade au niveau 2 », notre employeur digital et humain a-t-il une solution à apporter ?

Réponse : L'escalade a été faite et un point sera effectué courant février afin de vérifier que le problème rencontré est bien résolu

Commentaire : nous reposerons la question le mois prochain, pour vérifier le suivi.

Je souhaite avoir des informations sur la CFDT. Je souhaite adhérer à la CFDT

NOM, PRENOM :

Adresse :

Téléphone :

Mail :

Entreprise / Etablissement :

CFDT Télécoms Prestataires Ile de France

7-9 rue Euryale Dehaynin

75019 Paris

Tél : 01 42 03 89 45

Cfdt:



CDFT, le syndicat qui change mon quotidien.



Vos élus DP CFDT

Kathleen Berlin tel 06 72 41 32 83

mail : kathleen.berlin@orange.com

Eric Lamarre tel : 06 76 98 50 88

mail : eric.lamarre@orange.com

Chloé Mercier tel 07 86 33 41 74

mail : chloe.mercier@orange.com

Myriam Benard tel : 06 42 23 72 99

mail : myriam.benard@orange.com