

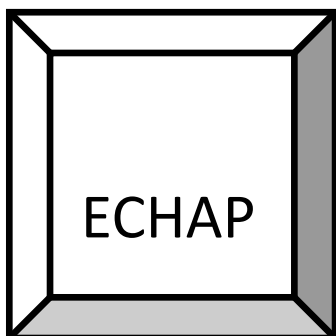


Voici les questions posées par les délégués du personnel CFDT, et les réponses apportées par l'entreprise.

Question : Ces derniers jours, le réseau Orange a été impacté par des pannes de grande ampleur. Force est de constater que les boutiques, premiers contacts des clients mécontents, n'ont pas été tenues au courant de l'évolution de la situation. Que propose notre employeur digital et humain, leader du secteur des télécommunications, pour améliorer la communication dans ce type de situation?

Réponse : Nous allons remonter ce point au national.

Commentaire : l'idéal aurait été de prévenir ce type de situation...



Question : Un problème de compteur du temps passé sur le e-learning Orange Bank a été relevé et notifié aux vendeurs. Certains ont vu disparaître plusieurs heures, parfois 10 ou plus. Comment seront rattrapées ces heures de temps de travail ?

Réponse : Les heures passées à se former sont prises sur le temps de travail. Nous avons fait passer plusieurs messages afin que les heures soient bien prises en compte, dès lors que l'outil est correctement utilisé. Il faut penser à appuyer sur « quitter ». Cela n'est pas assimilé à un bug SI.

Question : Le e-learning Orange Bank impose un nombre minimum d'heures avant de pouvoir faire le test. Certains n'ont pas besoin de ce nombre d'heures pour réussir ce test. Doivent-ils être pénalisés parce qu'ils apprennent plus vite que d'autres ?

Réponse : La certification exige un nombre minimal d'heures de formation; le dispositif est ainsi conçu. Il n'est pas question de pénaliser des salariés.



Question : Sur la boutique de Boulogne, malgré de nombreuses interventions, le capteur de la porte reste mal réglé, ouvrant fréquemment la porte avec un bruit important et une gêne pour les vendeurs et clients qui sont à côté. Que compte faire la direction pour remédier à ce dysfonctionnement ?

Réponse : Le problème a été réglé.

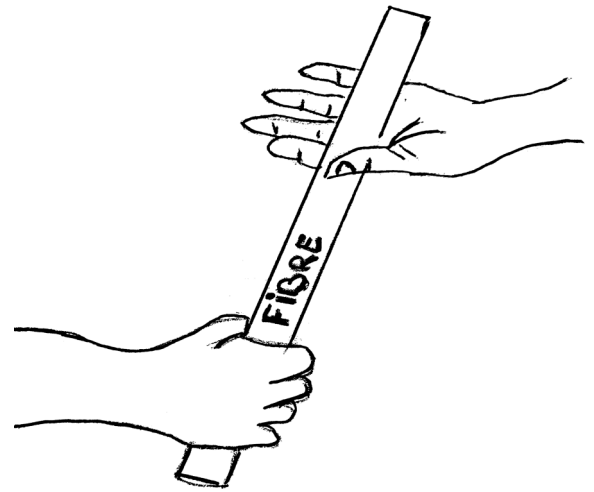
Commentaire : Et bien il est revenu !

Question : Quelles mesures sont prises pour lutter contre la concurrence déloyale entre vendeurs, institutionnalisée par le terme "passe de fibre" entendu dans certaines boutiques ?

Réponse : Cela passe par la communication et le contrôle via la ligne managériale mais également par l'utilisation de la tablette Nomadis lors de l'accueil des clients, ce qui limitera ce type de pratique.

Commentaire : Cette pratique, bien que déloyale, est largement encouragée par le type de rémunération afférent. La direction a-t-elle réellement la volonté de faire cesser ce type de pratique ? Peut être que si les actes non marchands étaient rémunérés

Le relai de l'AD



Question : Y aura-il un autre forum des métiers ? Quand ? Les managers auront-ils la possibilité de demander des entraides pour permettre à un vendeur d'y aller ?

Réponse : Oui un autre forum de l'emploi sera organisé à l'automne, à l'AD.

Commentaire : Une bonne initiative que nous encourageons

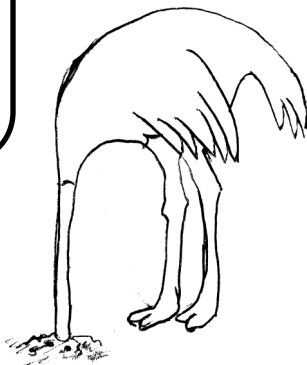


Forum de l'emploi

Un problème ?

Non je vois pas...

Tout va bien .



Question : Plusieurs vendeurs se sont plaints de voir des placements disparaître de PVC , notamment en période de challenge. Y a t-il un suivi pour éviter ce type de mésaventure ?

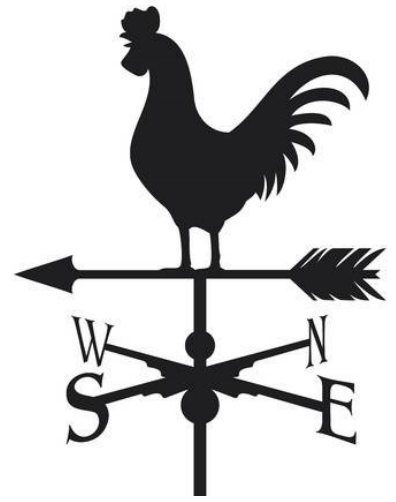
Réponse : Le vendeur est informé lorsqu'il y a des détopages par le national, qui n'intervient que lorsqu'il il y a eu un non respect des process.

Commentaire : C'est une réponse de direction, sur le terrain, les faits sont tout autre. Les vendeurs ne sont que très rarement avisés des détopages, ils le découvrent par hasard ou pas

Question : Un vendeur non IOBSP peut-il parler d'Orange Bank ? Certains vendeurs se sont vus tenir un double discours, et ne voudraient pas commettre d'impair ?

Réponse : Les directives nationales ont changé pour inciter les conseillers à être proactifs, dans un cadre précis; nous avons communiqué en ce sens.

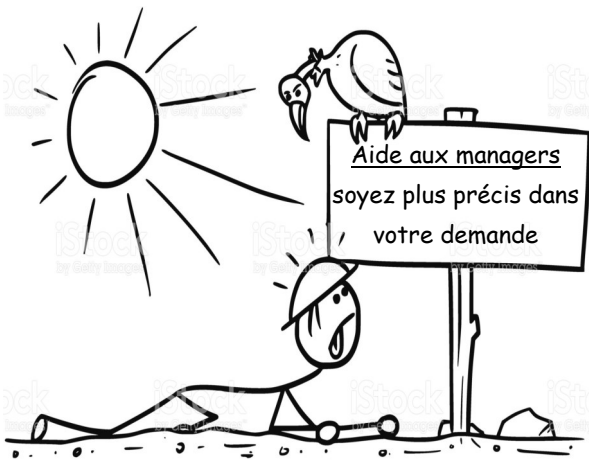
Commentaire : Un peu de cohérence dans la communication aux vendeurs serait la bienvenue



Question : De nombreux et fréquents arrêts maladies peuvent poser problème aux managers en termes d'organisation et de gestion d'équipe. Que propose la direction pour pallier à ce problème ?

Réponse : Il convient d'examiner la situation au cas par cas. En cas d'absence de longue durée, nous remplaçons la personne par une ressource temporaire.

Commentaire : au-delà du problème d'absentéisme, dont la direction ne semble pas vraiment réaliser l'ampleur, on peut se poser la question de la cause des arrêts maladie. Il suffit de regarder les conditions de travail en boutique pour en avoir une idée.



Question : Certains managers sont désespérés lors de situations conflictuelles avec leurs équipes. Quel est leur accompagnement dans ce type de situation ?

Réponse : Des acteurs (médecin du travail, assistante sociale, RH) peuvent accompagner les managers. Nous ne pouvons faire une réponse globale, faute d'éléments précis.

**VOS REPRÉSENTANTS CFDT :
L'HUMAIN AVANT TOUT !...**



+

Cfdt:





BULLETIN D'ADHÉSION

À REMPLIR PAR LE FUTUR ADHÉRENT

salarié(e) ou agent

Je soussigné(e),

M. Mme

Nom

Prénom

adhère à la CFDT

(Nom de naissance)

Date de naissance



Coordonnées personnelles

(Appartement, chez...)

(Bâtiment, entrée...)

N° et voie

(Lieu-dit...)

Code postal

Ville

Téléphone domicile

Téléphone mobile

Mél personnel

@

INFORMATIONS PROFESSIONNELLES

(telles que mentionnées sur le bulletin de salaire)

Adresse professionnelle

(telle que mentionnée sur le bulletin de salaire)

(Bâtiment, entrée...)

N° et voie

(Lieu-dit...)

Code postal

Ville (cedex)

Pour le calcul de la cotisation

(l'adhésion ne sera effective qu'à la date de règlement de la première cotisation) :

Salaires annuels nets imposables _____ €

La cotisation syndicale ouvre droit à un crédit d'impôt de 66 %.

Date de signature

Signature
de l'adhérent

N° SIRET de l'employeur
(comporte 14 chiffres)

Code RNE
(Éts. scolaires : 7 chif. + 1 lettre)

Nom de l'établissement

Profession / Métier

(Matricule
chez l'employeur)

Type de contrat
(si applicable)

CDI CDD

Temps de travail

Complet Partiel à %

Téléphone professionnel

Téléphone mobile pro.

Mél professionnel

@

Nb. de salariés ou
d'agents de l'Éts

Salarié de droit privé

Code NACE/NAF de l'entreprise : _____
(4 chiffres suivis d'une lettre)

Salarié de droit public

Statut de l'agent

Titulaire Contractuel

Les informations nominatives ont pour objet de permettre à la CFDT d'informer et de consulter ses adhérents. Ces informations ne peuvent pas être communiquées à l'extérieur de la CFDT. Chaque adhérent possède un droit d'accès, de contestation et de rectification des données le concernant.

Vous aussi vous voulez que les choses changent ?

Rejoignez les équipes CFDT ! **Adhérez !!!**

S'ENGAGER POUR CHACUN,
AGIR POUR TOUS !



CDFT, le syndicat qui change mon quotidien.



Vos élus DP CFDT

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

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