



### Séance DP du mois de Mars 2018

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

n°4

**Question :** A Opéra, la CDFT note une certaine inhumanité dans la gestion des « petits congés » par exemple, une journée de repos en juin, demandée en février a été refusée car tout aurait été bouclé, selon le manager. La ligne managériale peut-elle faire preuve d'un peu de transparence, de souplesse et surtout de bienveillance dans la gestion de ces demandes ?

**Réponses :** Nous regardons bien sûr avec bienveillance les demandes de « petits congés », que nous sommes amenés à accepter ou refuser en fonction du staffing de la boutique.

**Commentaire :** Bienveillance, du désir aux actes, la route est parfois longue...



**Question :** A Opéra, les portes du sous-sol séparant l'espace client de l'espace réservé aux salariés, peuvent s'ouvrir brutalement, sans que l'on puisse voir si quelqu'un se tient derrière. La direction peut-elle étudier la mise en place d'un dispositif de sécurité ou d'un hublot afin que les salariés ne risquent pas d'être heurtés par les portes ?

**Réponse :** Le choix de ne pas mettre d'oculus est lié à des raisons de sécurité incendie, car ce sont des portes anti-feu. Ceci étant nous remontons votre demande auprès des services de la Direction métier et de la DIT afin de voir si une solution est envisageable.

**Question :** Dans le cas d'une entraide entre boutiques, le SAM TEP d'un salarié est noté sur sa boutique d'origine, ce qui est injuste à la fois pour la boutique d'origine et la boutique dépannée. La direction peut-elle faire en sorte que les SAM s'appliquent sur la boutique où le travail est effectivement effectué ?

**Réponse :** Une modification du SI est prévue par le national pour corriger ce point, elle devrait intervenir à la fin du 1er semestre 2018

**Question :** Une jolie promesse..... gardons espoir



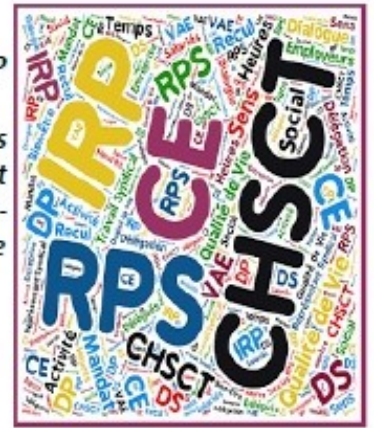
**Question :** A Opéra, une odeur nauséabonde persistante a été signalée dans les toilettes du premier étage. La direction a-t-elle engagé une action pour y remédier ?

**Réponse :** Nous n'avons constaté aucune odeur particulière dans les toilettes du 1er étage, malgré les passages quotidiens effectués. Ceci étant si une odeur nauséabonde venait à être constatée nous ferons intervenir les services.

**Question :** Les managers sont-ils tous formés à la gestion des salariés IRP ?

Si la réponse est non, la direction peut-elle s'assurer que les managers ayant un IRP dans leur équipe reçoivent une formation ?

Si la réponse est oui, la direction peut-elle faire un rappel à tous les managers concernant la non-ingérence dans les activités IRP ? Par exemple, un manager ne peut pas demander à un IRP de ne pas poser d'heure parce que la boutique serait en sous-effectif. Il s'agit là d'un délit d'entrave que nous avons constaté dans une boutique de l'AD qui nous amènerait à saisir l'inspection du travail si cela se reproduisait.



Réponse : Les managers dans le cadre de leur cursus(cursus RB) suivent une formation de deux jours dont l'un est consacré aux relations sociales.

Nous ferons le point en ce qui concerne les managers transverses.

Un rappel sera effectué.

**Commentaire :** Les représentants du personnels CFDT sont là pour VOUS, que vous soyez RB, Adjoint, VL, VR, vendeur, CT, CEV, logisticien ou transverse. Nous représentons vos intérêts et sommes à vos côtés au quotidien



**Question :** Les élus CFDT ont été alertés par les salariés de plusieurs boutiques sur la demande des managers de faire de fausses déclarations. Par exemple, si, à la demande du manager, un salarié fait une demi-heure supplémentaire le lundi, et une autre demi-heure le mardi, il lui est demandé de déclarer une heure sur le mardi. Les mots d'un manager sont « il faut cumuler une heure pour la poser, sinon je la refuse ». La Direction peut-elle rappeler la procédure de dépôt des heures supplémentaires ?

Réponse : Il est rappelé que le temps de travail effectif se décompte sur la semaine civile et non le jour même. La déclaration des heures supplémentaires est à effectuer au début de la semaine suivant celle de leur réalisation.

**Commentaire :** Nous constatons que la direction n'a pas compris la question. Nous la reformulerons le mois prochain.

**Question :** Les salariés d'Opéra ont reçu, en février, un mail leur demandant de fournir une lettre de motivation pour « Orange Bank, mais aussi Opéra », laissant entendre que l'un n'irait pas sans l'autre. Les salariés d'Opéra recevant une formation IOBSP et demandant une mobilité dans une autre boutique seront-ils bloqués ?

Réponse : L'ensemble des salariés de l'AD Ile de France centre formés IOBSP ne seront pas bloqués dans le cadre d'une mobilité vers une autre boutique. La direction de l'AD privilégiera les mobilités vers les boutiques labellisées IOBSP, selon les règles de mobilité en vigueur.

**Commentaire :** nous vérifierons que la direction tiendra parole.



**Question :** A la question 5 du mois de février, la direction a annoncé qu'une prime de 5% de la PVC avait été accordée en décembre. Les vendeurs consultés ont été surpris, car rien n'indiquait dans PVC une quelconque prime. Quels sont les détails de calculs, et comment cette prime apparaît elle ?

Réponse : le montant de la PVC individuelle a été automatiquement majorée de 5%.

**Commentaire :** La direction n'a même pas osé en parler . Tout est dit !

**Question :** Les noms et performances individuelles des vendeurs sont encore affichés dans certaines boutiques en back office. La CFDT demande à ce qu'un rappel soit fait aux managers afin qu'ils ne le soient plus.

**Réponse :** Nous ferons un rappel à l'ensemble des managers de boutique

**Commentaire :** Après de nombreux rappels, la situation se pose encore et toujours... Un effet pervers de la pression exercée sur les managers.

**Question :** A la boutique de La Défense, dans le back office, le plateau d'une des tables n'est pas fixé et risque de causer un accident. Pouvez-vous vous assurer qu'une action corrective est en cours ?

**Réponse :** Une signalisation a été faite, aux fins d'intervention. La date ne nous est pas encore communiquée.

**Commentaire :** la procédure n'est elle pas un peu lourde pour quelques vis ?



**Question :** Quand l'accord « reconnaissance de compétences » sera mis en œuvre à l'AD ?

**Réponse :** la mise en œuvre de l'accord RCQ s'effectuera progressivement à compter du second semestre pour les conseillers commerciaux.

**Commentaire :** reconnaître les compétences est parfois tellement long ...

**Question :** Les vendeurs certifiés IOBSP ont plus de compétences que les vendeurs non certifiés. La direction peut-elle reconnaître cette compétence et la valoriser par une augmentation de salaire ?

**Réponse :** ce n'est pas prévu.

**Commentaire :** comme nous disions, reconnaître les compétences est parfois tellement long ...



**Question :** Les élus CFDT rappellent à la direction qu'un pilotage quotidien des performances est demandé aux managers. Comment ces derniers peuvent-ils faire correctement leur travail avec les problèmes de remontées récurrents rencontrés en ce moment ? Quand ces problèmes de remontées seront ils résolus ?

**Réponse :** les problèmes de remontées des informations ont été résolus samedi dernier.

**Commentaire :** On en demande toujours plus aux salariés avec des outils de moins en moins stables. A quand un SI performant ?

**Question :** Quelle est la procédure à suivre par une salariée enceinte de 4 mois, pour obtenir la réduction journalière de temps de travail annoncée dans ANOO ?

**Réponse :** Elle doit en priorité informer l'entreprise (sa ligne managériale + RH) de son état de santé, et demander à obtenir la réduction journalière, en s'organisant avec son manager.



©www.GlIpartsFree.de

**Question :** La transformation des postes e-learning d'opéra en poste permettant aux vendeurs de faire leur travail de back office, annoncée pour la première quinzaine de février, n'est toujours pas effective. Quand cette transformation sera-t-elle effectuée ?

**Réponse :** C'est en cours. Nous attendons le déménagement d'une borne installée provisoirement dans le local.

**Commentaire :** fin avril : toujours rien ....

**Question :** La direction a-t-elle un retour de la DISU concernant le verrouillage récurrent des comptes des vendeurs, et les obligeant à utiliser l'application « mot de passe attitude » plusieurs fois par heure, parfois même devant les clients ? (Rappelons que le problème a commencé fin décembre et que nous sommes en mars).

**Réponse :** Non pas à date. Nous avons remonté à nouveau la problématique rencontrée.

**Commentaires :** Apres 5 mois, on peut vraiment se demander si la volonté de solution est là.



**Question :** A la boutique Opéra sont affectés 4 agents de sécurité. Ils ont une pause pour déjeuner de 40mn, donc pendant 2h40, la sécurité est assurée par 3 agents. Deux sont affectés aux entrées pour faire ouvrir les sacs, le troisième est affecté à la caisse principale. Donc il n'y a pas d'agent de sécurité au premier étage, ni au sous-sol, où se situe la file express. La sécurité des salariés doit-elle être diminuée 2h40 par jour ?

**Réponse :** le sujet a été pris en compte et en cours de traitement avec le prestataire.

**Question :** Les apprentis ont-ils droit à des congés d'été ?

**Réponse :** les apprentis sont des salariés ; ils ont droit à des congés comme les autres salariés de l'entreprise et selon les mêmes modalités.



**Question :** A l'heure de l'égalité professionnelle et de la parité, la direction est-elle consciente du déséquilibre homme/femme du club de l'excellence. Sur les neuf derniers lauréats, huit hommes et seulement une femme ont été nommés. Que fait la direction pour rétablir cet équilibre ?

**Réponse :** La sélection au Club de l'Excellence s'effectue selon des critères définis.

**Commentaire :** Voilà ce que nous aurions aimé entendre : « nous nous engageons à respecter la parité lors de l'embauche, lors des promotions et de la reconnaissance des compétences, le reste suivra naturellement ... »

**Nous avons eu une réponse purement technocrate, dommage !**

### Vos élus DP CFDT

**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

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