



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

Question : les managers de boutique se voient imposer 3 ou 4 réunions téléphoniques par semaine (lancement de semaine, merch, OB...), alors que leur surcharge de travail est déjà reconnue nationalement. Quel est le plan d'action de la direction pour diminuer ces temps de réunions ?

Réponse : Le sujet de l'organisation du temps des managers est une de nos préoccupations. Nous travaillons avec les RB pour identifier les moyens de maximiser leur temps de présence auprès des conseillers et des clients de leur boutique.

Les réunions de lancement de semaine et les comités boutique ont déjà fait l'objet d'optimisations, et un travail va être réalisé avec les DV concernant l'optimisation des réunions CODEP.

Bienvenue à cette réunion sur le thème :
Comment réduire les réunions



Question : Le back office/ salle de réunion des champs Élysées offre une bien piètre image des boutiques premiums. Lumières en panne, temporisation trop courtes, sièges sales et/ou cassés, hauteur de table inégales. Quand la direction compte-elle donner à la boutique des champs Élysées un back office à la hauteur de son standing ?

Réponse : Nous n'avons pas eu de demande de l'équipe des Champs-Élysées au sujet du mobilier, mais nous allons étudier la question.

Pour les luminaires, comme indiqué à de nombreuses reprises, il revient à la personne qui constate de dysfonctionnement de réaliser une signalisation sur ISBA (ex e-facilities). S'il n'y a pas d'évolution, il faut envoyer la référence au service merchandising pour escalade et voir pourquoi ça bloque.

Par ailleurs, la temporisation a été augmentée.

Il est triste de constater que la direction ne réalise pas le décalage de standing entre l'espace de vente et l'espace collaborateurs . Mais, réjouissons nous, « la question va être étudiée ». Nous aurons peut être une réponse avant 2025.

Question : De nombreux dysfonctionnements lors de la souscription OB sont remontés par les vendeurs, qui perdent des ventes, alors que la pression de la direction pour ouvrir des comptes est énorme. Notre banque en ligne ayant besoin des vendeurs sur le terrain pour réaliser des ouvertures de compte, les élus CFDT demandent à ce que des outils fiables soient mis à leur disposition. Quel est le plan d'action de l'Ad sur ce sujet ?

Réponse : Un plan d'action national est mis en place depuis le début de l'année et porte ses fruits puisque les problèmes rencontrés sont de moins en moins fréquents. Les équipes transverses de l'AD (animation, RSI) sont également présentes sur le terrain pour aider les RB et conseillers à identifier la cause des difficultés et apporter des solutions.

Nous pouvons également noter que les très bons résultats commerciaux que nous connaissons depuis le mois de novembre sont le signe d'une nette amélioration.

Commentaire : la direction se réjouit, la CFDT s'inquiète. Certes, les résultats sont bons, mais à quel prix ?

Les dysfonctionnements remontés n'auraient jamais du exister. La pression commerciale est telle que les outils informatiques ne sont pas suffisamment fiables avant d'être mis à disposition.

Question : Sur Opéra, certains vendeurs n'ayant pas envie de participer aux ateliers mis en place suite à l'enquête du pôle psychologique se sont vu signifier que pour le bon déroulement de leur RCQ il serait mieux pour eux qu'ils y participent. Les élus CFDT rappellent que cette enquête a été mise en place suite à des alertes CHSCT sur les conditions de travail dans cette boutique. Pouvez-vous faire cesser ce type de remarque et pratique confusante ?

La Direction n'a pas demandé d'établir de lien entre la participation aux ateliers faisant suite à l'enquête du pôle psychologique et le bon déroulement de leur RCQ.

Il a été indiqué que les salariés avaient tout intérêt à participer aux ateliers de manière à ce que leur expression puisse être entendue et prise en compte.

Nous rappellerons au management l'absence de lien entre la participation aux ateliers faisant suite à l'enquête du pôle psychologique et le bon déroulement de leur RCQ

Question : Les salariés de l'AD reçoivent de nombreux push mails incitant à se connecter sur l'intranet pour suivre des émissions de communication interne (flash radio IDF, chat avec Fabienne Dulac...) ou obtenir des informations importantes. Un temps est-il prévu pour que les salariés en boutique puissent se connecter et accéder à la même information que tous les salariés ?

Nous avons ouvert un chantier qui vise à gagner en efficacité dans nos communications auprès des équipes en boutique.

Nous allons prendre ce point en considération et l'intégrer dans notre réflexion.

Commentaire : La direction prend ce point en considération.... Bien évidemment, pas de délai de réponse ! La direction considère-elle les salariés en boutique comme des salariés de seconde zone ?



Question : Quel est le délai pour récupérer un Dimanche travaillé ? Un vendeur ayant travaillé un dimanche en décembre peut-il le rattraper en 2019 ? quelle est la date limite ?

Lorsque le travail du dimanche est régulier et intégré dans le régime de travail, un jour de repos doit être attribué la semaine où le salarié travaille le dimanche.

Lorsque le travail du dimanche est occasionnel, le repos doit être pris la semaine qui précède ou suit le dimanche travaillé.



Question : L'AD Portes de Paris organise sa fête de fin d'année le 22 Novembre à « la tête dans les nuages » à Paris. Au menu, animations à gogo, cocktail dinatoire, soirée dansante... A la question DP N° 22 de Septembre, vous nous répondez que la question de cette fête sur notre AD sera étudiée avec le comité d'établissement. Ou en sommes-nous de cette étude ? Il serait dommage qu'une nouvelle fois, les salariés de notre entité soient les seuls de la DO IDF à ne pas avoir de moment de convivialité de fin d'année.

Une soirée AD sera organisée le 19 février 2019

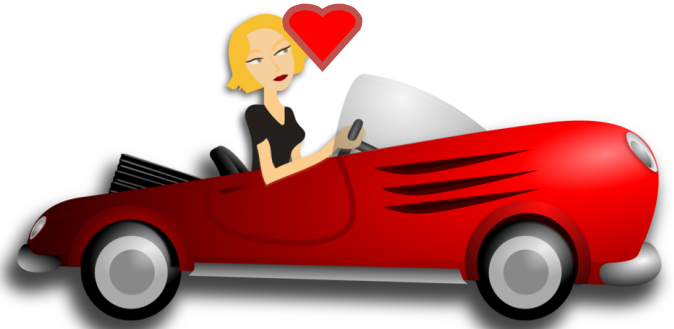
Commentaire : Une victoire de la CFDT pour les salariés !

Question : Malgré de nombreux rappels, une minorité de managers sur l'AD continuent d'envoyer les résultats individuels à toutes leurs équipes, commentaires à l'appui. Comment comptez-vous éradiquer cette pratique d'un autre temps ?

Réponse : un rappel a été effectué à l'ensemble des managers en CODEP le 20 décembre.

Commentaire : un rappel de plus... La direction devrait se poser les bonnes questions quand à ces pratiques. Peut-être en est elle à l'origine

Question : Alors que les activités des transverses en cette fin d'année s'intensifient, il leur est de plus en plus difficile d'utiliser des voitures de pool. En effet, le parking Parmentier ou sont stockées 2 voitures sur 3 de ce pool pratique le surbooking, il est parfois impossible de se garer immédiatement, les salariés doivent donc tourner inlassablement dans ce parking privé en attendant qu'une place se libère. Cette situation abracadabrantesque n'est plus tolérable ! Il existe de nombreuses places de parking inoccupées au parking du site Maillot. Les opérations de fermeture et refresh boutique pour les équipes Merch/SI ainsi que les nombreux stands Fibres, Accessoires et Orange Bank pour les équipes animation ne laissent pas le temps à ces salariés de tourner en voiture afin qu'une place se libère. Que penser par ailleurs du bilan énergétique et écologique de notre entreprise citoyenne et responsable ? Les élus CFDT demandent à ce que les 3 voitures de pool de l'AD soient garées dans le site Maillot (comme elles l'étaient précédemment) afin de permettre aux équipes d'assurer pleinement leurs missions et d'atteindre leurs ambitieux objectifs de fin d'année en toute sérénité et sans stress supplémentaire. Quel est votre réponse sur cette demande ?



Réponse : La situation n'est pas idéale, et nous avons demandé à la DISAS de nous aider sur ce sujet.

Le directeur de site, nous a ainsi attribué 3 places supplémentaires jusqu'à la fin de l'année pour nous aider dans cette période chargée.

Nous avons également obtenu l'accord de l'UIA pour garder 2 places supplémentaires au-delà de cette période de décembre. Ainsi, les 3 voitures de pool de l'AD auront désormais une place assurée dans le parking de Maillot. Ce sont les places 30, 31, et 32.

Question : Boutique Opéra : le bureau Régisseurs/Gestion Processus est inconfortable et peu fonctionnel. Le sol étant en pente sous une position de travail, une salariée doit se retenir à son bureau dont la table est trop haute (risque de trouble musculo-squelettiques) pour éviter de glisser. Par ailleurs, les écrans de vidéo de surveillance sont visibles directement de toute personne qui rentre dans le bureau. Pouvez-vous diligenter une étude sur l'ergonomie de ce bureau afin d'apporter des solutions correctives ?

Réponse : Ce point a été remonté par la Directrice d'Opéra auprès de la Direction métier / Direction des canaux physiques / service conception des points de vente. Nous relançons pour savoir où en est l'étude.

Commentaire : Réponse en 2026 (en 2025, il y aura la réponse sur le back office des Champs-Élysées, pas tout d'un coup !)

Question : Aux questions 7 et 8 du mois d'août dernier, vous nous répondez qu'un chiffrage était en cours pour changer les moquettes et qu'une demande avait été faite auprès du directeur de site Maillot. Or, les salariés n'ont rien vu venir, les moquettes se dégradant de plus en plus. Quand celles-ci seront-elles changées ?

Réponse : Le DSSO de Maillot a relancé la DIT sur cette question qui préconise un nettoyage en profondeur et non un remplacement. Nous allons revenir vers les services de l'immobilier pour demander le changement de moquette.

Commentaire : rendez vous en 2027 ! Attention à la surcharge !



Question : Boutique Opéra, dans l'idée d'harmoniser la gestion des plannings, de soulager les managers d'un certain nombre de tâches chronophages, et d'instaurer une plus grande équité entre les salariés, serait-il possible que la gestion des congés soit effectuée par le gestionnaire de planning ?

A ce jour, le recollement des congés est assuré par les managers. Le CODEP examine ensuite la photo globale. En fonction de celle-ci, il peut y avoir des ajustements à la marge ou bien l'application de critères de priorisation de tours de départs en congés.

Par ailleurs, un pilote est en cours sur l'AD concernant la gestion des congés. Au-delà de l'outil, le calendrier et les échéances font aussi partie du pilote. La gestion des congés par le gestionnaire de planning va être examinée entre l'intéressé et le (a) nouveau (elle) directeur (trice) d'Opéra.

Question : Boutique Opéra, Malgré l'étude du pôle psychologique de la santé au travail présenté en CHSCT le lundi 17 Décembre et les plans d'actions en cours avec les groupes de travail, nous avons encore constaté qu'un vendeur a été récemment interpellé sur ses résultats par un manager en public. Cette étude et les plans d'action en cours sont-ils connus de toute la ligne hiérarchique ?

Un nouveau rappel sera fait en CODEP le 20 décembre.



Question : Certains vendeurs qui ont passé la labellisation pro en aout n'ont toujours pas reçu leurs résultats. Qu'advient-il d'un vendeur qui n'a pas obtenu sa labellisation ?

Normalement tous les conseillers ont eu leur résultat. Cependant, les conseillers concernés peuvent s'adresser à leur manager qui a l'information, ou qui pourra la récupérer auprès de la formation

Si une personne a échoué au quizz, il est possible de lui prévoir un deuxième passage lors de la labellisation d'une autre boutique. On pourra également prévoir un accompagnement adapté (cela a déjà été fait pour des conseillers de Boulogne et des Champs-Élysées notamment). Dans tous les cas, rien n'empêche un conseiller qui n'est pas labellisé à vendre les offres pro, même si c'est une ambition que chacun devrait poursuivre pour respecter les critères de qualité spécifiques à la relation commerciale avec les pros.

Commentaire : cette réponse pose question sur l'utilité réelle de la labellisation, et du stress qu'elle a induit chez les vendeurs.

Question : De plus en plus de salariés se rendent en boutique en vélo ou en trottinettes, les surfaces disponibles en boutiques ne permettent plus de stocker le nombre croissant de 2 roues, l'entreprise a-t-elle l'obligation de fournir une aire de stationnement pour ces matériels ?

L'accord relatif au plan de mobilité prévoit que l'entreprise examine les aménagements possibles en fonction des normes de construction et d'habitat et des possibilités mais ne crée pas d'obligation en la matière.



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



Vos élus DP CFDT

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

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

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