

Réclamations RP CFE CGC AE, AVSC, DTAG, DVDC

Le 2 mars 2022, nos Représentants de Proximité Mme JACQUENS (AE), M. CABALD (DTAG), M. CITADELLE (AVSC), Mme LORET (DVDC) ont interrogé la Direction sur divers sujets.

■ Réponse de la Direction à nos réclamations :

La journée de solidarité :

La loi a instauré une journée de solidarité en faveur des personnes âgées et dépendantes. Les modalités de cette journée sont décidées au sein des entreprises ou par branche.

Quelles en sont les modalités ?

La journée de solidarité est une journée destinée à financer des actions en faveur de l'autonomie des personnes âgées ou handicapées. Pour les salariés, il s'agit d'une journée de travail supplémentaire, non rémunérée. Pour les employeurs, elle se traduit par le versement de la contribution solidarité autonomie (CSA) (0,3% de la masse salariale due par l'employeur).

Cela concerne qui et quelles sont les règles ?

Tous les salariés du secteur privé, relevant du Code du travail, doivent effectuer la journée de solidarité. La journée de solidarité s'applique également aux travailleurs du secteur agricole, ainsi qu'à la fonction publique, selon des modalités particulières. Les modalités d'accomplissement de la journée de solidarité sont fixées par accord d'entreprise ou d'établissement ou, à défaut, par convention ou accord de branche. Pour Orange, comme dans beaucoup d'entreprises, la journée de solidarité reste tout de même fixée le lundi de Pentecôte qui, cette année, tombe le lundi 6 juin 2022.

Harcèlement, sexisme ou violence au travail :

Que faire en cas de harcèlement, sexisme ou violence au travail ?

Pour déposer un signalement de harcèlement, moral ou sexuel, de sexisme ou de violence au travail, pour une situation vous concernant ou une situation concernant une autre personne. Le salarié peut le faire par un courrier, un mail ou dans le cadre d'un entretien, auprès de :

- Votre responsable des ressources humaines et/ou tout autre interlocuteur RH
- Votre ligne managériale
- Votre médecin du travail, ou votre assistant social,
- Un représentant du personnel
- Le référent harcèlement, sexisme et violence au travail de votre Direction Orange, ou de votre Division ou du Groupe.

Le salarié peut aussi déposer votre signalement sur la boîte mail : harcelement.violenceautravail@orange.com

Qui est le référent HSVT pour la DOC et OC ?

Pour la DO Antilles Guyane, le référent HSVT est Henri MARIE-JOSEPH.

L'ensemble des informations sont disponibles sous ANOO : <https://portailrh.sso.infra.ftgroup/sante-prevoyance/que-faire-si/harcelement-et-violence-au-travail>

Surmonter des difficultés :

Action Logement peut apporter une aide personnalisée aux salariés qui rencontrent des difficultés financières liées au logement. Comment ça marche ?

Si un salarié est confronté à des accidents de la vie (maladie, chômage, divorce...), il peut accéder à un service gratuit d'accueil, d'écoute et d'orientation, en toute confidentialité. Le conseiller CIL PASS ASSISTANCE assure une prestation globale, personnalisée et gratuite en 4 étapes :

- L'accueil et l'écoute du salarié : compréhension et évaluation de la situation
- Le diagnostic : examen préalable des causes et conséquences des difficultés rencontrées
- Le traitement des difficultés par la mise en œuvre de solutions délivrées par Action Logement ou l'orientation vers des partenaires spécialisés
- Le bilan de l'intervention et l'envoi d'un questionnaire de satisfaction.

Qui peut en bénéficier ?

Les salariés d'Orange quelle que soit leur situation au regard du logement (locataire, accédant, propriétaire, hébergé à titre gratuit...).

Quelles sont les conditions d'obtentions ?

Les situations de prise en charge doivent comporter une problématique logement et notamment :

- le maintien dans le logement des locataires et des accédants en difficulté, la prévention de l'expulsion,
- les conséquences du surendettement,
- les situations d'urgence (rupture professionnelle, décès, maladie, sinistre, violences, conflits familiaux, etc.),
- l'accès au logement des ménages fragiles (statuts précaires, ressources faibles, logement inadapté, etc.) et des situations prioritaires (suroccupation, logement indigne, etc.),
- et plus généralement, dans tous les cas où le maintien dans le logement est mis en péril ou l'accès au logement problématique, à condition que le salarié ait manifesté sa volonté d'avoir recours au service et que sa situation ne relève pas d'une volonté délibérée.

Congé et allocation de présence parentale :

Face au drame que constituent les maladies graves et handicaps touchant les enfants, une proposition de loi (L. n° 2021-1484, 15 nov. 2021) apporte de la souplesse au régime du congé de présence parentale. Les 310 jours sur trois ans accordés jusqu'ici pourront désormais être renouvelés, en cas de besoin, avant le terme de cette période. Quelles sont les règles pour ce renouvellement ?

- en cas de rechute ou de récurrence de la pathologie de l'enfant pour laquelle le premier congé a été accordé ;
- lorsque la gravité de la pathologie de l'enfant nécessite toujours une présence soutenue et des soins contraignants.

DVDC : 3 sujets.

Nous sommes en attente à ce jour du retour de la Direction de la DVDC. Nous reviendrons vers vous ultérieurement.

1) Contradictions sur vos réponses concernant la pérennité et les saisies pro :

Nous sommes absolument déconcertés, voir stupéfaits suite à vos différentes réponses concernant la pérennité des ventes et leur contradiction face à ce qui est appliqué sur le terrain. En effet, en décembre, nous vous avons demandé des explications concernant la pérennité des ventes HD et fibre lorsque les commandes n'étaient pas livrées pour causes techniques

Pour Rappel voici nos questions : Concernant les ventes de fibre, il arrive parfois que les regards des clients soient bouchés, ou qu'il y ait des travaux à faire pour pouvoir installer la fibre alors que l'adresse est éligible dans le SI. Si l'installation n'aboutit pas, la commande de fibre est alors annulée.

- Quel est le mécanisme de **la rémunération PVC** pour les ventes de fibre en général (à quel moment le vendeur perçoit-il le fruit de sa vente ?
- En cas de non-livraison pour cause technique, comment cela se traduit-il au niveau du taux de pérennité ?
- Quel impact cela a-t-il sur la **rémunération du vendeur** qui a fait son travail (vendre et expliquer au client comment préparer le rdv avec le technicien) ?

Et voici vos réponses : Concernant les problèmes techniques que vous évoquez. Seules les annulations de commande du fait du client viennent impacter la pérennité des ventes. Les reprises de commande par le BOMS ne viennent pas impacter celles-ci. Un problème technique qui nous conduirait à annuler la commande ne rentre pas dans le champs d'application de la non-pérennité. L'ajout d'option ou la migration vers une offre qui n'existait pas au moment de la vente est pérenne (cas de la migration de forfait suite à promo sur édition limitée). C'est uniquement l'action du client qui est prise en compte. Une modification d'offre réalisée en back office ne vient pas impacter la pérennité. Concernant les ventes de fibre le calcul de la pérennité est le même que celui évoqué ci-dessus. Les problèmes techniques qui nous conduiraient à annuler la fibre pour un retour en ADSL **n'impactent pas la rémunération des salariés.**

POURTANT, depuis peu, les conseillers clients qui vendent des offres HD et fibre pro n'ont plus le droit de saisir leurs placements dans l'application PVC. **Ils doivent attendre que les lignes soient ACTIVEES** techniquement et demander ensuite à leur manager de saisir les ventes pour eux.

En effet, ce durcissement de contrôle des saisies pro leur a été justifié pour parer au fait que les ventes sont détopées si les commandes ne sont pas livrées pour une cause technique ou erreur de livraison, ou traitement BO non abouti. Dans ces cas de non-livraison, ils ne pourraient alors pas prétendre à faire saisir le placement, donc ne seraient pas rémunérés sur leurs ventes.

Plusieurs constats s'imposent alors :

- Contrairement à ce que vous nous avez affirmé, **les problèmes techniques qui nous conduiraient à annuler la fibre pour un retour en ADSL impactent bien la rémunération des salariés.**
- Visiblement, il n'y a pas que les annulations de commande du fait du client qui viennent impacter la pérennité des ventes, les reprises de commande par le BOMS ou la non-livraison pour cause technique viennent également impacter celle-ci.
- Il y a une injuste iniquité entre la saisie des ventes résidentielles qui remontent automatiquement via soft dans PVC et des ventes pro qui n'ont le droit d'être saisies qu'une fois l'offre mise en service, et cette inégalité est reportée sur la rémunération.
- ⇒ Ce durcissement du contrôle des saisies ne fait une fois de plus que desservir la rémunération des vendeurs qui eux ont fait leur travail, et ce renforcement ne trouve aucune justification si, comme vous le dites, les problèmes de mise en service technique ou autre n'impacte pas la pérennité des ventes

Comment pouvez-vous nous justifier de telles contradictions ? Pour quelles raisons les ventes pro ne seraient-elles pas prises en compte dans PVC au moment de leur saisie dans soft comme celles des particuliers ?

2) Dysfonctionnement du processus de prise en charge des vrilles

Actuellement, le processus en place pour le traitement des clients en « vrille » en boutique n'est pas suffisamment efficace car il n'assure pas de retour systématique auprès des vendeurs et des clients.

En effet, aujourd'hui lorsque les conseillers constatent une anomalie dans le dossier d'un client (Commande saisie à une mauvaise adresse, erreur de livraison, anomalie SI, rdv raté....que le BOMS ne peut pas régler), le seul recours qu'ils ont est d'envoyer un mail à leur manager, qui de son côté transmet le dossier en question auprès des services concernés.

Or depuis quelques temps, force est de constater que ce processus dysfonctionne car les conseillers n'ont aucun retour sur la majorité de ces dossiers qui n'avancent pas.

Plusieurs dossiers sont ainsi « en attente » depuis plusieurs mois, sans aucune réponse, ne faisant qu'aggraver le mécontentement des clients et donc le stress des vendeurs impuissants à régler les problèmes.

Afin d'éviter d'aggraver les RPS, comment comptez-vous améliorer le processus de prise en charge de ces dossiers de vrilles ?

- Définition des tâches liées au traitement des dysfonctionnements auprès des services concernés : qui gère quoi, quel délai, comment ?
- Comment organiser la transparence du suivi des résolutions ?
- Comment assurer le retour auprès des conseillers ?

3) retour du COPIL des RPS sur les boutiques de Guyane

Suite aux préconisations du rapport d'enquête fait par l'Audit sur les boutiques de Guyane, un comité de pilotage (COPIL) des Risques Professionnels sur l'ensemble de l'unité a été mis en place en 2018.

Selon les termes du Document Unique de la DVDC, le plan d'action de ce COPIL était :

a) Dans un premier temps :

- la création de réunion d'expression collective,
- l'analyse des problématiques
- le diagnostic et le rapport
- La constitution d'un groupe de travail par métier aux fins de préconisations
- Puis la mise en place des solutions et préconisations retenues.

b) Dans un deuxième temps :

- L'analyse d'impact des RPS lors des projets de réorganisation
- La mise en place d'entretiens collectifs et individuels afin de déceler qu'est ce qui dans le quotidien des collaborateurs crée des difficultés ou peut poser des problèmes concrets réels et factuels dans le travail/activité, tant dans sa dimension **individuelle collective qu'organisationnelle** par rapport au projet.

c) L'objectif de ce COPIL était :

- de mieux intégrer les salariés concernés par les évolutions
- de faciliter l'accompagnement et la communication sur le projet
- de supprimer / Réduire les risques identifiés

A ce jour, soit 4 ans après la mise en place de ce COPIL, qu'en est-il de ce plan d'action ?

La CFE CGC a été lanceur d'alerte sur les difficultés vécues par les collègues en boutiques. Il est donc légitime que nous ayons accès aux résultats de ce COPIL et aux actions mises en place, ainsi qu'à leur analyse post mise en place. Par conséquent, nous souhaitons avoir les réponses aux questions suivantes :

- Qu'en est-il du rapport de ce COPIL ?
- Le préventeur s'est-il inspiré du rapport de ce COPIL pour rédiger le nouveau DU ?
- Le Copil a-t-il transmis ce rapport à la CSSCT et à la médecine du travail ?
- Quels sont les résultats des différents groupes de travail ?
- Quelles sont les actions mises en place et où en est-on dans ce plan d'actions ?
- Y a-t-il un retour d'analyses suite à la mise en place des préconisations et de ses résultats sur le terrain ?

Faites-nous part de vos éventuelles questions que vous souhaiteriez poser à la Direction en nous transmettant un mail ou en échangeant avec votre RP. La question restant anonyme !

Merci encore pour votre confiance ! Nous travaillerons dur pour en être dignes.
N'hésitez pas de contacter vos élus, ainsi que vos représentants locaux pour de plus amples informations.

Vos représentants de proximité



Joelle **JACQUENS**

Représentante de Proximité **AE** Martinique



Gérard **CABALD**

Représentant de Proximité **DTAG** Guadeloupe



Eddy **CITADELLE**

Représentant de Proximité **AVSC** Guadeloupe



Marie **LORET**

Représentante de Proximité **DVDC** Guyane



La CFE CGC reste disponible
pour toute information complémentaire.
N'hésitez pas à contacter vos élus.



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org
Abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

