

# Réclamations RP CFE CGC AVSC, DTAG, DVDC

Le 4 avril 2022, nos Représentants de Proximité M. CABALD (DTAG), M. CITADELLE (AVSC), Mme LORET (DVDC) ont interrogé la Direction sur divers sujets.

## ■ Réponse de la Direction à nos réclamations :

### Périmètre DTAG – AVSC - DVDC :

#### **Logement :**

En matière d'aide au logement, Orange a choisi d'offrir à ses salariés l'ensemble des prestations logement existantes : prêts, aides, logements locatifs.

#### [L'offre locative dans le parc social :](#)

Qui peut en bénéficier ?

Comment ça marche ?

Les réponses ci-après : [Logement - anoo \(infra.ftgroup\)](#)

#### [Résidences temporaires pour les salariés en alternance, stage et CDD :](#)

Qui peut bénéficier d'un logement dans une résidence temporaire ou en location partagée ?

Quel type de logement ?

Quelles aides ?

Les réponses ci-après : [Résidences temporaires pour les salariés en alternance, stage et CDD - anoo \(infra.ftgroup\)](#)

#### [Acheter :](#)

Avec le prêt accession Action Logement, jusqu'à 40 000 € à un très faible taux d'intérêt pour acheter dans le neuf, faire bâtir ou encore acquérir un logement ancien HLM.

Qui est éligible ? et comment faire sa demande de prêt Prime Accession ?

Les réponses ci-après : [Acheter - anoo \(infra.ftgroup\)](#)

#### [Faire des travaux ou un agrandissement :](#)

Action Logement propose plusieurs solutions pour financer des travaux ou un agrandissement dans le logement.

Quels sont les différents prêts travaux ?

Quel est le prêt agrandissement ?

Les réponses ci-après : [Faire des travaux - anoo \(infra.ftgroup\)](#)

### Périmètre DTAG :

#### **Nettoyage des tenues de travail :**

Article R. 4321-4 du code du travail : « L'employeur met à la disposition des travailleurs, en tant que de besoin, les équipements de protection individuelle appropriés et, lorsque le caractère particulièrement insalubre ou salissant des travaux l'exige, les vêtements de travail appropriés. Il veille à leur utilisation effective »

Il est important aussi de souligner, que lorsque l'usage de vêtements de travail spécifiques est inhérent à leur emploi, c'est à l'employeur de prendre en charge leur entretien, quelles que soient les raisons qui motivent le port de ces tenues (hygiène, sécurité, considérations d'ordre commercial). **On ne parle pas de boucle locale, etc...**La loi est très claire sur ce point : **Fourniture tenue travail = prise ne charge du nettoyage par la société sans condition.**

Ce point est important, certains vêtements porteurs de germes, par exemple, ne doivent pas être lavés dans le lave-linge familial.

Les équipements de protection individuelle et les vêtements de travail mentionnés à l'article R. 4321-4 sont fournis gratuitement par l'employeur qui assure leur bon fonctionnement et leur maintien dans un état hygiénique satisfaisant par les entretiens, réparations et remplacements nécessaires.

Au sein du périmètre DATG, comment est mise en place cette règle svp ?

Comment faite vous pour vous acquitter de cette obligation d'entretien des tenues de travail au sein de la DTAG :

- Avez-vous attribué une prime de nettoyage couvrant les frais d'entretien ?
- Ou encore avez-vous délégué l'entretien des tenues de travail à une laverie ?
- Ou tout simplement remboursement sur note de frais ?

Si cette obligation n'est pas mise en place au sein de la DTAG, quand et comment comptez-vous la mettre en place ?

**Malgré plusieurs relances, la Direction ne nous a pas répondu. De ce fait, nous allons procéder autrement. Nous reviendrons vers vous.**

Périmètre DVDC :

**Réclamation posée en mars 2022 et en attente de réponse.**

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

Nous sommes absolument déçus, 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'impactent 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 ?**

**Divers**

Depuis février 2022, il n'est plus possible de saisir en direct dans l'application PVC les ventes des offres professionnelles du fixe et internet. Où pouvons-nous trouver ce nouveau processus de saisie des offres PRO ?

Quand et comment les salariés ont-ils eu l'information officiellement ? Où pouvons-nous trouver le nouveau processus de saisie et de la prise en compte de la rémunération dans PVC pour le salarié ?

Comment le salarié peut-il contrôler que ses ventes en acquisition internet PRO sont bien prises en compte dans l'application PVC, et à quelle date sont-elles imputées sur sa part variable au niveau du bulletin de salaire ?

Comment le salarié peut-il contrôler que ses ventes de migration internet PRO vers fibre PRO sont bien prises en compte dans l'application PVC, et à quelle date sont-elles imputées sur sa part variable au niveau du bulletin de salaire ?

Comment le salarié peut-il contrôler que ses ventes en acquisition fibre PRO sont bien prises en compte dans l'application PVC, et à quelle date sont-elles imputées sur sa part variable au niveau du bulletin de salaire ?

Comment le salarié peut-il contrôler que ses ventes résidentielles en acquisition internet ADSL (ACQ LiveBox) sont bien prises en compte, et à quelle date sont-elles imputées sur sa part variable au niveau du bulletin de salaire ?

Comment le salarié peut-il contrôler que ses ventes résidentielles en acquisition fibre (ACQ LiveBox Fibre) sont bien prises en compte, et à quelle date sont-elles imputées sur sa part variable au niveau du bulletin de salaire ?

Comment le salarié peut-il contrôler que ses ventes résidentielles en de migration ADSL vers fibre (ACQ LiveBox vers LiveBox fibre) sont bien prises en compte, et à quelle date sont-elles imputées sur sa part variable au niveau du bulletin de salaire ?

### Concernant la pérennité voici les éléments qui sont dans les documents officiels

- Les taux appliqués dans PVC sont des **taux valo** par conseiller
  - Les taux sont calculés sur la base des actes valorisés et rémunérés
1. On somme la valo de l'ensemble des ventes brutes réalisées sur la période de référence
  2. On somme la valo de l'ensemble des ventes pérennes identifiées à j+60

Et on obtient par la formule de calcul suivante le taux de pérennité

$$\text{Taux unique valo PVC} = \frac{\text{Somme des Valo des ventes rémunérées Pérennes (sur M-4/M-5)}}{\text{Somme des Valo des ventes rémunérées (sur M-4/M-5)}} * 100$$

Dans certains cas, le taux de pérennité unique par conseiller ne peut pas être calculé et sera positionné à 100% par défaut

- Cas 1 : Aucune vente réalisée par le conseiller sur la période de référence
- Cas 2 : Aucune vente réalisée par le conseiller sur un des deux mois de la période de référence
- 

Le taux de pérennité unique est utilisé pour calculer la Valo Pérenne du conseiller suivant la formule ci-dessous :

$$\text{Réalisé Valo Pérenne Mois M} = \text{Total réalisé Valo Brute Mois M} * \text{Taux de pérennité unique (M-4/M-5)}$$

Certaines ventes sont considérées comme pérennes le taux ne pouvant pas être calculé

#### Les Vente sur un acte commercial non éligible à la pérennité

Pour certains actes commerciaux, le calcul de la pérennité n'a pas de sens d'un point de vue métier. C'est le cas par exemple des offres pré-payées ou des prestations de service. Lors de chaque évolution du référentiel des actes la direction du pilotage et du soutien commercial identifie précisément l'ensemble des actes pour lesquels la pérennité ne doit pas être calculée. Ces actes font ensuite l'objet d'un paramétrage spécifique dans le référentiel Refcom à Le champ pérennité est renseigné avec la valeur « N »

#### Calcul de pérennité impossible dans le SI

1 - Toutes les ventes déclaratives (déclaratif managérial correspondant à une vente conclue rémunérée) sont pérennes par défaut.

En effet, les placements non-automatisés ne sont pas soumis à un calcul de pérennité car le SI ne sait pas faire le rapprochement entre la commande et les données du parc.

Les actes pour lesquels les ventes sont systématiquement déclaratives sont de ce fait pérennes par défaut. C'est le cas des offres RTC ou OBS par exemple. Il est important de noter que le calcul de la pérennité sur ces actes a un sens métier.

Par exemple, le champ pérennité du référentiel Refcom a une valeur égale à « O » pour le RTC et OBS par exemple.

2 - Les ventes « non retrouvées dans les données du parc client » sont également pérennes par défaut.

Il existe des cas où, pour des raisons techniques, le placement initial n'est pas retrouvé dans la base client lors du calcul de la pérennité, et de ce fait, le calcul n'est pas possible.

Les managers disposent si besoin des informations nécessaires à la justification auprès de leurs vendeurs des taux de pérennité qui seront utilisés pour le calcul de leur rémunération. Les conseillers peuvent donc leur en faire la demande. Les managers s'appuieront sur le correspondant local PVC pour répondre à ces demandes.

En ce qui concerne les dates de clôture des actes, le calendrier est connu des managers et peut être communiqué sur demande aux conseillers qui le souhaitent. La date de clôture des actes se situe en général autour du 15 / 17 de chaque mois.

Concernant les ventes PRO en effet celles -ci ne remontent pas automatiquement dans PVC, elles doivent toutes être saisies manuellement. Un projet est en cours afin d'en automatiser une bonne partie.

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

---



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](http://www.cfecgc-orange.org)  
Abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](http://bit.ly/abtCFE-CGC)  
tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](http://bit.ly/annuaireCFECCG)

