



Une question ? Une préoccupation ?
Remontez-la à vos représentants CFE-CGC Orange

Vos élus DP vous défendent au quotidien. Ils sont vos PORTE-PAROLE auprès de la Direction.

Leur mission ? Garantir l'application juste et loyale des dispositions qui s'appliquent dans votre établissement en matière de droit du travail et des fonctionnaires, conventions collectives, accords d'entreprise. Vos DP interviennent sur des questions essentielles comme la rémunération, la durée du travail, les conditions de travail et la santé des personnels.

Chaque fois que nécessaire, ils portent vos réclamations individuelles et collectives, auxquelles la Direction est tenue de répondre par écrit lors des réunions mensuelles des DP.

VOS DP sont vos DÉFENSEURS PERSONNELS...

... toujours présents à vos côtés. Votre DP vous conseille, peut vous accompagner lors des entretiens avec votre hiérarchie, vous appuyer dans une démarche de conciliation, mobiliser les ressources disponibles pour vous défendre.

En cas de besoin, il saisit l'Inspecteur du Travail, ou alerte le Comité Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail et la Direction de toute mise en danger des personnels de son établissement.

Vos élus DP CFE-CGC Orange sont formés et régulièrement informés des évolutions du droit des personnels. Ils bénéficient d'appuis juridiques et techniques afin de mieux intervenir pour vous défendre et s'engagent à :

- ♦ Répondre aux questions qui concernent votre emploi, vous accompagner dans vos démarches de mobilité, vous aider à défendre vos augmentations et promotions.
- ♦ Veiller tout particulièrement au respect de la santé et du bien-être des personnels de l'établissement.
- ♦ Exiger une vraie politique d'égalité femme / homme, pas seulement de continuelles mesures de rattrapage, se mobiliser pour développer l'emploi des personnes handicapées et faire supprimer tout type de discriminations.

Tous les mois, via ce compte-rendu, nous vous tiendrons informés
des réponses de la Direction à vos questions.

Réclamation 1

Pouvez vous nous confirmer que l'outil PLAZZA devient désormais l'outil de référence au sein de l'AG PRO-PME NORD –EST pour tout ce qui a trait à la communication, postes à pourvoir, nominations etc.....

Les salariés de l'agence sont-ils au courant de ce virage et qu'en est-il d'une frange significative de salariés rétifs à l'usage de cet outil, vendu initialement comme une simple appli collaborative ? Des formations sont-elles prévues pour faciliter l'usage des récalcitrants ?

Réponse 1

Plazza est un outil de communication permettant une communication entre les salariés Orange. Le site de l'Agence Pro PME NE est à la disposition des salariés de l'Agence Pro PME Nord Est. Chaque salarié sera accompagné sur le développement des compétences digitales avec un accompagnement de l'équipe Professionnalisation de façon individuelle.

Réclamation 2

Au vu du climat peu propice à l'enchantement qui règne sur le plateau fidélisation de Metz, que compte faire la direction pour apaiser les tensions et un climat délétère ?

Réponse 2

Cette réclamation n'entre pas dans le champ de compétences des DP de ce périmètre.

Réclamation 3

Le pilote fidélisation au 3901 a été brusquement reconduit la veille pour le lendemain. A quoi rime ce revirement soudain ? Les salariés ne souhaitant pas reconduire cette expérience ont-ils eu voix au chapitre pour arrêter ou poursuivre ce pilote qui a fait bien des déçus sur la pvc escomptée. Cette expérience subie ou voulue fera-t-elle l'objet d'une reconnaissance, notamment dans ARCQ ?

Réponse 3

A la demande des salariés qui participent aujourd'hui à l'étude opérationnelle Front-Fidé et qui souhaitent continuer à travailler sur Panoramix (Panoramix n'étant pas aujourd'hui généralisé). La décision a été prise par Christine Cloarec en accord avec Medhi Bendjehmoune de prolonger l'étude opérationnelle.

Réclamation 4

Sur l'item 3901, libération avant seuil qui pénalise bien des pvc alors que le conseiller n'y est pour rien, pourquoi un maintien alors que les bugs originels non résolus persistent ?

Réponse 4

Le national a proposé 5 indicateurs à notre main, seuls 2 d'entre-eux sont suivis dans la RA Web depuis plus de 3 mois : Le libéré avant seuil et le temps dans le groupement. Le % de temps dans le groupement est atteint pour la quasi-totalité du plateau sur décembre avec des résultats de 61 à 67%. La consigne du national est bien de fixer des objectifs sur lesquels nous avons une marge de progression, c'est le cas pour le libéré avant seuil pour une partie des équipes. A date, le résultat est très satisfaisant, car le plateau est à 0,8%.

Réclamation 5

Sur les e – commandes OPO, les rdv d'installation sont de moins en moins honorés, générant réitérations et désenchantement clients. Dans la même veine, les ot escalade ne sont pas pris en compte, les suites Co sont gérées à j + 4 semaines avec pour effet non vertueux le cédant en recouvrement rendant au final le traitement de la commande impossible....En matière de moyens, que compte faire la direction pour endiguer ce désenchantement salariés et clients peu prompts à recommander orange, au vu des déboires.

Réponse 5

Un plan de crise national est mis en place depuis le début du mois de Décembre sur les commandes multi-lignes et piloté par l'équipe Pilotage des Flux national DMEP. Nous sommes très conscients des difficultés rencontrées et une sollicitation a été faite vers les équipes DMEP pour accélérer la résolution des difficultés rencontrées par nos clients et par les salariés. Une

communication est prévue courant de la semaine prochaine sur ce point .Parallèlement, nous renforçons les équipes SOS Clients et recrutons des chargés de déploiement qui auront pour mission d'accompagner les forces de ventes sur les offres Delivery et Pabx.

Réclamation 6

Un irp détaché à 50% ou plus doit-il prévenir chaque matin son manager de sa délégation. Au delà d'une certaine forme de correction, est-ce une obligation qui repose sur un texte ou un accord ?

Réponse 6

L'accord IRP ne prévoit pas de disposition spécifique pour prévenance de ses absences. Mais il est normal de prévoir une activité prévisionnellement.

Réclamation 7

Sur le site de st Quentin Gambetta, le temps de trajet à pied pour se rendre à la cantine est supérieur à 15 minutes Le salarié est dans ce cas éligible aux chèques déjeuner. Quelle démarche pour se les procurer ?

Réponse 7

La restauration prévue pour le site de St Quentin est le RIE. Une étude peut être menée sur l'ensemble des personnels du site par la DON.

Réclamation 8

Pourquoi un vendeur nomade recruté sur le secteur d'Amiens au 1 janvier 2019 ne bénéficie-t-il pas d'un véhicule de service pour honorer ses rendez vous, comme confirmé lors de son entretien d'embauche en septembre 2018?Que compte faire l'entreprise pour remédier rapidement à ce défaut de moyen de locomotion qui ne permet pas au salarié de pouvoir couvrir son portefeuille client sur son secteur ?

Réponse 8

L'entreprise doit mettre à disposition du salarié les outils et les moyens nécessaires à l'exercice de son activité. Cependant, l'attribution d'un véhicule d'entreprise n'est en aucun cas statutaire. Une étude relative à l'optimisation de

l'utilisation du parc de véhicules attribués à la population des nomades met en évidence la très faible utilisation de certains véhicules. Une gestion mutualisée en mode pool sur les sites urbains devrait permettre à chaque vendeur nomade d'exercer son métier dans de bonnes conditions.

Réclamation 9

Quel est le rôle d'un ingénieur d'affaire mobilité ? Est-ce l'animation et le développement des synergies et compétences pour accroître, dans un esprit positif de saine émulation les ventes de mobiles ou stigmatiser et dénigrer les vendeurs accompagnés ???

Réponse 9

Le rôle de l'ingénieur d'affaires se situe effectivement sur l'accompagnement des forces de ventes tant sur la formation et le développement des compétences, que sur l'aide nécessaire à l'atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatifs.

Réclamation 10

Pour plus de transparence, pourquoi ne transmettez vous pas le temps réel de formation et de réunion d'équipe en même temps que les objectifs en début de mois. ?

Réponse 10

Les managers sont tout à fait en mesure de communiquer sur les heures de formations prévues, les réunions d'équipes, les briefs ainsi que leurs durées.

Réclamations 11

Lorsqu'un salarié prévoit le manager le 20 du mois en cours de future absences (hospitalisation rendez-vous médicaux ...) pour le mois suivant pourquoi ceux-ci ne sont pas déduits des objectifs ? Car cela a un impact sur pour les objectifs individuels et collectifs.

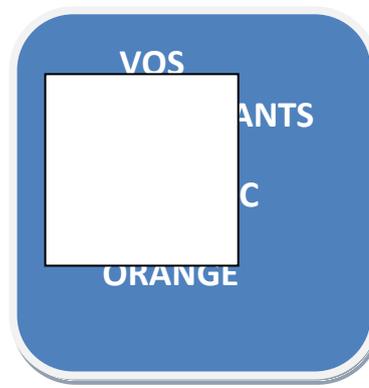
Réponse 11

Ceux-ci sont déduits des objectifs car la répartition des objectifs se fait en fonction des présents du mois suivant.

CHRISTINE BONDUELLE 0680487503

MICKAEL DESJARDIN 0633800698

ERIC FAUCONNIER 0630528004



**CFE
CGC**

Ensemble

groupe
Orange

Retrouvez ce compte-rendu et
les publications de votre établissement :
<https://www.cfecgc-orange.org/fonctions-support-et-finances/>

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

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



