



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

Suite à la réclamation no 1 du mois de juin et à votre réponse à savoir : « les règles d'attribution des véhicules nomades sont définies par l'obligation de l'entreprise de mettre à disposition des vendeurs nomades les moyens nécessaires à l'exercice de leur mission (véhicules de service ou de pool interne proactif ou auto-partage)

Pouvez-vous nous indiquer ou trouver ces règles ?

Réponse 1

L'employeur est dans l'obligation de fournir au salarié le travail convenu et de donner les moyens nécessaires à l'exécution du contrat de travail, en contrepartie de la rémunération versée au salarié. Les règles d'attribution sont visibles sur la page d'accueil du site Orange Futé <http://orangefute.com.ftgroup/spip.php?rubrique15&lang=fr>

Réclamation 2

Suite à la réclamation no 2 du mois de juin et à votre réponse à savoir : « Les mesures de la décision 14 sont mise en œuvre sur DOGME .

Pouvez nous nous préciser ce que veut dire DOGME ?

Pouvez nous nous indiquer ou trouver ces mesures ?

Réponse 2

Il était indique DOGNE, et non DOGME. Il s'agit de la Direction Orange Grand Nord Est.

Les mesures de la Décision 14 sont disponibles sur [anoo > Mon parcours professionnel > J'évolue > Dispositifs de mobilité interne >](#)

Je souhaite faire une mobilité, en bas de page, un lien vers la Décision n°14 du 1er octobre 2014 est cliquable dans le cadre gris

"A noter".

Réclamation 3

Suite à la réclamation no 3 du mois de juin et à votre réponse à savoir : « Les représentants du personnel seront évalués de la même manière dès lors qu'ils n'ont pas 50% d'activité en IRP.

ARCQ n'ayant pas retenu de « métier IRP » ceux-ci ne seront pas évalués .En outre des dispositifs spécifiques les concernant tels que la promotion syndicale interne à l'organisation syndicale. Pouvez nous indiquer comment seront évalués les salariées IRP à + de 50% ?

Réponse 3

Comme indiquée dans la précédente réponse, au-delà de 50% d'activité syndicale, les compétences métier ne seront pas évaluées sur le métier de rattachement mais par l'organisation syndicale, le cas échéant.

Réclamation 4

Suite à la communication du 4 juillet MAG no 30 du mois de juin au sujet des Chargés de Clientèle, il est indiqué que le poste est en recrutement sur une classification C/D.

Pourquoi sur la fiche de poste n'apparaît pas la classification ?

Pouvez-vous nous expliquer pourquoi cette classification alors que lors de la multilatérale du 29 avril, le poste a été présenté par Patrick BOULME en classification D/DBIS ?

Pouvez-vous nous expliquer alors pourquoi vous recrutez une ASCOM en bande D ?

Sur la fiche de poste jointe il est indiqué la classification en bande D.

Réponse 4

La fiche Arcq chargé de clientèle est bien D/Dbis. Nous avons lancé le déploiement en C/D car c'est un nouveau métier proactif assis (la fiche de poste du mag 30 ne précise pas de niveau). Quand nous recrutons un vendeur nomade, nous le recrutons aussi en D. La fiche Arcq Ascom est bien C/D : nous avons lancé le déploiement en D. Dorénavant, nous mettrons sur le niveau Arcq sur la fiche de poste sans mettre de niveau de recrutement.

Réclamation 5

Suite à l'accord salarial 2019, le budget de la mesure d'augmentation individuelle correspond à une progression moyenne, en niveau de 1,75% des salaires de base annuels/salaires globaux de base de ces salariées. Certains salariés IRP de l'AGPRO/PME n'ont pas bénéficié de ce pourcentage lors de la remise de la notification par leur manager. Pouvez-vous nous préciser à quelle date ou sur quel mois juillet, août apparaîtra la modification sur la fiche de paie ? Pouvez-vous préciser à quelle date les salariés recevront leur nouvelle notification ?

Réponse 5

Les salariés concernés bénéficieront d'un correctif sur la prochaine paie. La notification leur parviendra avant la mise à disposition de la fiche de paie.

Réclamation 6

Suite à la migration PANORAMIX, 3 types de problèmes rencontrés :

Difficultés à émettre des appels sortants .Le problème-t-il été résolu ?

Temps de latence dans la distribution des appels vers les vendeurs (appels en attente alors que les conseillers sont libres) Qu'en est-il de l'analyse en cours ?

La fonction FV lors des transferts n'est plus active par défaut.

Qu'en est-il de l'analyse en cours ?

Réponse 6

Cette réclamation telle que transcrite n'entre pas dans le champ de compétences des DP. Les sujets métier sont à voir en réunion d'équipes et/ou avec le soutien métier. Cependant, nous avons donné les éléments en séance .

Appels sortants : Un appel sortant génère la recherche et l'ouverture d'une fiche client, si le client existe, dans panoramix.

Souvent, avant de contacter le client, le conseiller ouvre la fiche client pour préparer l'entretien. Par conséquent, quand il lance l'appel, la fiche s'ouvre de nouveau et cela provoque donc un conflit, sachant qu'on ne peut pas ouvrir 2 fois le même client. La consigne est d'utiliser la fonction du bandeau CTI pour émettre un appel sortant. Cependant, nous avons priorisé cette évolution sur le lot 2 de panoramix .

Temps de latence dans la distribution des appels vers les vendeurs : Une opération d'optimisation des serveurs CTI n'a pas donné les résultats attendus.

Nous avons lancé une série d'observation sur différents plateaux avec la collaboration d'un expert CTI. L'objectif étant de valider si l'utilisation du bandeau CTI est conforme. Nous devrions très rapidement diffuser de nouvelles consignes qui permettront de ne plus rencontrer ces dysfonctionnements. La fonction FV lors des transferts n'est plus active par défaut. Qu'en est-il de l'analyse en cours ?

Ce dysfonctionnement n'est pas lié à Panoramix mais au PABX et a été remonté au niveau national.

CHRISTINE BONDUELLE 0680487503

MICKAEL DESJARDIN 0633800698

ERIC FAUCONNIER 0630528004

**VOS
REPRESENTANTS**

CFE -CGC

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



groupe Orange

  

