

AGENCE PRO IDF

Vos représentants CGT vous informent

COMPTE RENDU DP JUILLET 2019

PRISE EN COMPTE PENIBILITE

QUESTION DP CGT: Suite à votre réponse à la question n° 12 du mois de juin concernant la prise en compte de la pénibilité pour le départ à la retraite « il existe le CET pénibilité. Les salariés ayant été exposés au cours de leur carrière à des situations de pénibilité, tels que les agents des répartiteurs, les magasiniers... peuvent voir leur compte épargne temps abondés. Ils bénéficieront ainsi de temps libéré avant leur départ en retraite.»



Pouvez-vous nous indiquer le texte qui donne les informations concernant les situations reconnues de « pénibilité » chez Orange ?

Réponse de la direction : Les salariés ayant été exposés au cours de leur

carrière à des situations de pénibilité voient leur compte épargne temps abondés. Ils bénéficieront ainsi de temps libéré avant leur départ en retraite.

Les décisions n°4 du 12 septembre 2012 et n° 7 du 19 février 2013 régissent les règles relatives au CET pénibilité . Le lien : <https://portailrh.sso.infra.ftgroup/le-cet-penibilite>

COMMENTAIRE CGT : Si vous avez travaillé dans un répartiteur, en magasin ou de nuit pendant un certain temps...votre départ à la retraite pourra être avancé de quelques mois. La CGT se bat depuis de nombreuses années pour que la pénibilité du travail sur écran, en réception d'appels...soit reconnue.

PVC

QUESTION DP CGT: Une étude a-t-elle été menée par la direction pour revoir les items PVC des conseillers 3901 suite aux difficultés, ralentissements engendrés par l'application Panoramix

Réponse de la direction : Non, il n'y a pas eu d'étude a priori, une analyse d'impacts est menée a posteriori et selon les résultats de cette dernière, des mesures sont prises totalement, partiellement ou non.

COMMENTAIRE CGT : une étude immédiate « à postérieure » peut être faite et démontrera indéniablement les impacts négatifs de Panoramix sur certains items PVC.

DEPARTS 3901



QUESTION DP CGT: Plusieurs salariés du service 3901 sont déjà partis ou en cours de départ. Pouvez-vous nous confirmer que des appels à candidature sont bien lancés pour les remplacer ?

Réponse de la direction : Il n'y a pas de remplacement des départs des CC 3901.

COMMENTAIRE CGT : Comme pour les autres services, la stratégie de l'entreprise du non remplacement des départs et l'appel éffréné à la sous traitance ne semble pas prendre en compte l'avenir même d'Orange ni de ses salariés.

APPRENTIS

QUESTION DP CGT : Pouvez-vous nous donner des informations concernant le recrutement d'apprentis pour la prochaine rentrée scolaire. Combien seront recrutés ? Dans quels services ?

Réponse de la direction : 13 apprentis sont recrutés pour l'année scolaire 2019-2020 selon la répartition suivante : 6 alternants conseiller client au réactif, 1 à l'animation des ventes, 2 au marketing, 1 à la communication, 2 à SOS client et 1 assistant manager au sein du département ventes proactives.

COMMENTAIRE CGT : Nous nous réjouissons de l'arrivée de nouveaux et leur souhaitons la bienvenue. Et à la CGT, nous continuerons de nous battre pour que les apprentis qui le souhaitent puissent à la fin de leur contrat être recrutés en CDI.

PANORAMIX

QUESTION DP CGT : Ce jour l'utilisation du portail Panoramix engendre encore de nombreuses difficultés, que comptez-vous faire pour y remédier au plus vite ? L'entreprise a-t-elle enfin pris la décision de suspendre l'utilisation de ce portail jusqu'à ce qu'il soit totalement fiable et opérationnel ?

Réponse de la direction : *La direction, les managers de vente, les équipes soutiens métier IDF, ainsi que les équipes projet SI métiers nationales sont conscients des difficultés rencontrées. Tous sont mobilisés au quotidien auprès des équipes commerciales. Cela se traduit par différentes actions :*

- *Des présences soutiens sur les 3 plateaux pour chaque équipe du canal réactif sur toute la période estivale. Ils guident et accompagnent sur les bons gestes, reflexes à l'utilisation de l'outil. Ils relayent l'information sur les évolutions de l'outil.*
- *Des présences hebdomadaires sur les 3 plateaux (Cergy, Poncelet et Gutenberg) par les équipes SI métiers nationales : Identification des aléas, traitement immédiat de réponses et blocages observés auprès des conseillers commerciaux.*
- *Une Lettre d'info Panoramix (Bimensuelle) a été mise en place début Juillet par le national à destination des agences, lignes managériales, soutiens et Chef Projet Local.*
- *Un suivi quantitatif des taux de connexions par jour par équipe permettant de mieux organiser les équipes lors des accompagnements dédiés avec les soutiens.*

COMMENTAIRE CGT : Nos ne cessons auprès des différentes instances de dénoncer les énormes problèmes engendrés par ce nouveau portail qui au lieu d'améliorer les conditions de travail ne fait que les détériorer. Nous demandons le retrait de cet outil informatique en attendant qu'il soit utilisable correctement. Nous avons fait une déclaration en ce sens au CHSCT du 4 juillet.



FLUX PORTEURS

QUESTION DP CGT : Le projet « nouveau modèle de vente » a été présenté aux salariés flux porteurs de Gutenberg alors qu'il n'a pas été présenté au CHSCT. Cette façon de procéder est anxiogène pour les salariés car il y a peu de réponses apportées à leurs interrogations et craintes. Les CHSCT existent encore, aussi les DP CGT demandent à la direction de respecter les règles concernant les conditions de travail. Comment expliquez-vous une telle procédure ? Allez-vous respecter les instances représentatives du personnel et les salariés en respectant les uns et les autres ?

Réponse de la direction : *Ce sont les postes de chargés de clientèle ouverts à tous dans jobmaps qui ont été présentés. La visibilité donnée aux équipes sur les évolutions des modèles de ventes proactif / réactif est la même qu'au démarrage et présentée en instance. Il ne s'agissait pas de présenter un projet « nouveau modèle de vente ».*

QUESTION DP CGT : En l'espace de 2 ans les objectifs des flux porteurs n'ont cessé d'augmenter alors que l'effectif n'a cessé de diminuer. L'activité flux porteurs en terme de qualité et quantité d'Apports d'Affaires a été divisée par 2, la rémunération (CAT) de certains produits a baissé de moitié et les suites commerciales (CAT) sont rémunérées de moitié...

Pouvez-vous nous expliquer comment, dans ce cadre, les flux porteurs peuvent-ils réaliser leurs objectifs ?

Qu'allez-vous mettre en place pour remédier à ce problème?

Réponse de la direction : *Les objectifs des FP Pros ont suivi les mêmes trajectoires que les autres canaux. Le volume des AA a diminué. Les objectifs des FP Pros depuis 2019 sont réajustés localement pour répondre en partie à ce constat. Nous mettons en place des solutions d'obtenir de nouveaux flux à faire traiter par les FP Pros et une solution de mutualisation nationale des AA vers les équipes FP Pros.*

QUESTION DP CGT : Suite à la mutualisation pro/pme, il y a eu une forte diminution en apports d'affaires porteurs, ce qui engendre une baisse importante de PVC. Comment allez-vous compenser cette perte financière des salariés du service Flux porteurs ?

Réponse de la direction : *voir réponse ci-dessus.*

QUESTION DP CGT : Suite à la mutualisation Pro/Pme et aux réorganisations des métiers de la vente, le métier de flux porteurs se trouve fortement modifié voir amené à disparaître. Les Flux porteurs sont très inquiets, les quelques propositions qui leur sont faites aujourd'hui sont trop vagues, imprécises, ne correspondent plus du tout à leur métier. De plus ils devraient faire acte de candidature sur de nouveaux postes alors qu'ils ne sont pas à l'origine de ces changements.

Pouvez-vous nous indiquer de quelles façons allez-vous rassurer les flux porteurs et leur donner des informations précises et fiables ?

Si leur poste tel qu'il existe aujourd'hui disparaît, pouvez-vous nous confirmer que comme il se doit, vous leur ferez des propositions sans qu'ils aient besoin de candidater et d'être en concurrence avec les conseillers éventuels d'autres services ?

Pouvez-vous nous confirmer que vous prendrez les mesures nécessaires pour que la perte de PVC due aux réorganisations de l'entreprise soit compensée ?

Réponse de la direction : *Le Directeur de Vente et le RE actuel ont échangé sur les postes de Chargés de Clientèle pour présenter les possibilités d'évolution professionnelle sur l'Agence ProPME Idf. Les autres questions ne sont pas d'actualité à ce jour.*

COMMENTAIRE CGT : Les conseillers Flux porteurs ne sont pas dupes de la stratégie de l'entreprise qui fait tout (indirectement) pour les inciter à changer de métier. Ces salariés qui jusqu'à une période récente étaient mis en avant comme les « plus apporteurs en chiffres d'affaire » à l'agence pro, doivent aujourd'hui se trouver un autre métier suite aux décisions de la direction. La moindre des choses, comme pour tous les services en cas de réorganisation, serait d'énoncer les choses clairement aux salariés concernés et de leur proposer des postes leur correspondant.

AUGMENTATION MANAGERIALE

QUESTION DP CGT : On a remis aux salariés CDI, leur feuille d'augmentation. Il est indiqué sur celle-ci que c'est une augmentation octroyée sur décision managériale même lorsque cela correspond uniquement au montant 450€ brut annuel, de l'accord salarial 2019.

Comment expliquez-vous cela ? Pourquoi dire qu'il y a une augmentation managériale alors qu'il n'y en a pas

Réponse de la direction : *L'accord salarial 2019 stipule :*

Chapitre 1. Mesures d'augmentation individuelle et collective

1.1 Mesure d'augmentation individuelle des salariés de droit privé des groupes d'emplois B,C,D

Le budget de la mesure d'augmentation individuelle correspond à une progression moyenne, en niveau, de 1,75% des salaires de base annuels de ces salarié-es.

La mise en œuvre de cette mesure se traduit, pour chaque salarié-e, par une augmentation individuelle d'un montant de 450€ brut annuel (temps complet).

COMMENTAIRE CGT : Certes, la direction de l'agence pro n'est pas responsable du fait qu'une fois de plus, chez Orange le vocabulaire est à décrypter : mesure individuelle peut vouloir dire mesure générale. De nombreux salariés ont bénéficié uniquement des mesures générales minimum (l'accord salarial 2019) applicables à tous ceux de la catégorie concernée mais celles-ci sont considérées comme des mesures « managériales »....

IL FAIT CHAUD



FORTES CHALEURS

QUESTION DP CGT : Le système de climatisation du bâtiment Degars à Cergy est en panne depuis la fin juin. Sachant qu'un épisode caniculaire est attendu les 22, 23, 24 et 25 juillet avec un pic de chaleur de 42° annoncé par Météo France pour le jeudi 25 juillet.

- 1) A quelle date la climatisation sera-t-elle remise en fonctionnement ?
- 2) Quelles vont être les mesures prises par l'entreprise en vue d'anticiper ces fortes chaleurs et

permettre aux salariés du plateau 3901 de travailler dans de bonnes conditions ?

3) Quelles vont être les mesures prises pour ceux travaillant sur le bâtiment Cézanne ?

4) Quelles vont être les mesures générales prises pour l'ensemble des salariés de notre périmètre qui ne bénéficient pas d'un système de climatisation ?

Réponse de la direction : Voici les mesures ci-dessous qui ont été prises lundi 22 juillet. Les informations ont été diffusées aux membres du Codir, auprès des RE dans chaque département, aux membres du CHSCT et au Médecin du travail le jour même.

Une communication par push mail a été adressée également le 22 juillet en fin d'après-midi à tous les salariés de l'Agence ProPME IDF rappelant les précautions à prendre.

- Les sites de Viry-Châtillon, Poncelet, Philippe Auguste, Gutenberg, Cergy et Chessy sont équipés de climatisation et/ou de ventilateurs.

- Pour le site de Cergy, B Grassin, le DSSO, m'indique que la climatisation n'est pas encore revenue en mode optimal, des climatiseurs d'appoint sont installés sur le plateau 3901.

- Toujours concernant les salariés de Cergy, et pour l'équipe ADCP du département Service, en cas de trop forte chaleur sur le plateau malgré les ventilateurs, la manager regardera si les conseillers peuvent s'installer sur le plateau 3901.

- Pour les salariés du site de Gutenberg pour lesquels les ventilateurs ne seraient pas suffisants, ils peuvent se déplacer sur des positions aux 4^{ème} et 5^{ème} étages qui sont climatisés et au 1^{er} étage équipé de climatisations mobiles. Jean Claude Moreau dispose encore de quelques ventilateurs en réserve si besoin.

- Le télétravail occasionnel peut être utilisé en accord avec son responsable d'équipe.

Concernant le circuit de climatisation il est toujours en cours de traitement et de désembuage. Les travaux sont suivis par la DIT.

COMMENTAIRE CGT : La direction n'est pas responsable des problèmes techniques de climatisation ou autres, même si des vérifications en amont pourraient être demandées (avant l'été et avant l'hiver). Lors de ces pics de chaleur exceptionnels, c'est aussi un peu plus d'humanisme et de tolérance qui seraient les bienvenus !!!!



MOBILISONS-NOUS

Rejoignez la CGT, ensemble nous serons plus forts.
Présents et à votre écoute tout au long de l'année
N'hésitez pas à nous contacter



Vos représentants CGT :
Armelle Gilbert, Virginie Cullin,
Monique Chapey, Rodolphe Charrieau