



S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

CFDT NEWS

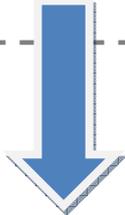
Un autre regard sur l'actualité de l'entreprise

D
I
R
E
C
T
I
O
N

O
R
A
N
G
E

O
U
E
S
T

**VIVRE
POUR LE TRAVAIL ?
OU
TRAVAILLER
POUR VIVRE ?**



Connectez-vous
Sur parlonstravail.fr

Droit d'alerte sur la boutique d'Angers Espace Anjou

Les élus du CHSCT de l'ADO ont déposé un droit d'alerte le 6 septembre 2016 concernant la boutique d'Angers Espace Anjou pour les raisons suivantes :

- Très forte augmentation des flux suite à la fermeture de 5 boutiques Orange partenaires dans le même périmètre
- Stress lié au délai d'attente clients très important
- Le non fonctionnement de la climatisation entraînant des malaises de clients
- Pas ou peu de possibilité de souffler pour les vendeurs (espace de repos trop petit)

Suite à ce Droit d'Alerte concernant un danger Grave et Imminent, la Direction a pris des mesures afin d'améliorer les conditions de travail des collègues qui n'en pouvaient plus :

- Mise en place d'un vigile,
- Réparation rapide de la climatisation ,
- Suspension du point relais en boutique ,
- Renfort ponctuel de vendeur d'autres boutiques,
- Recrutement de 1 CDI par anticipation et de 1 manager supplémentaire (au 1 octobre)

Très rapidement, les conseillers ont ressenti de l'amélioration, ce qui a permis aux élu.es de lever ce droit d'alerte. Toutefois, la commission santé a été sollicitée afin de rester vigilante sur cette boutique mais également sur une dizaine de points de vente qui sont dans une situation similaire.

PVV et PVC Garanties lors du retour de congé maternité :

Grâce à l'accord égalité professionnelle 2011-2014 signé par la CFDT, les salariées bénéficient pendant leur congé maternité et les 2 mois suivant le retour du congé d'une Part Variable garantie. Suite à l'action de la CFDT, de nombreuses mamans de l'Agence Distribution Ouest et de l'AGPME OA ont eu un rappel de cette Part Variable garantie. Pour les 2 unités, ces régularisations ont été finalisées en septembre.

Cet accord est toujours d'actualité.

Pour tout renseignement rapprochez-vous de vos délégués CFDT.



VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS



LE SI COME A L'AE OA

COME est un programme qui vise à transformer de bout-en-bout les processus du devis à la facturation des offres mobiles et convergentes sur le marché Entreprises.

À la cible, une vingtaine de métiers concernés : Équipes de ventes, Avant-vente, prise de commande, pilotes, Back-office facturation, conseillers accueil commercial, conseillers réclamations, vie de solution, conseillers recouvrement, partenaires DVI, conseillers en assistance ainsi que les activités transverses : gestionnaires catalogue, revenu assurance, cellule risques, comptabilité, contrôle de gestion,....

Pour l'AE OA, COME concerne : Les clients « entreprises » du milieu de marché (marchand et public), Les canaux de vente entreprise et le web.

COME est annoncé comme un outil de simplification, le SI de demain et une source de gain de productivité mais il s'avère finalement :

- Chronophage en temps et en ressources
- Peu ergonomique (multitude d'onglets, saisie limitée à une seule commande à la fois)
- Source d'augmentation du temps de traitement (30 à 70 % selon les offres)
- Incompatible avec la majorité des offres en AE pour l'instant et jusqu'à une date indéterminée
- Générateur d'un travail en bi-mode (DISE, COME)
- Restrictive du fait du retour impossible dans DISE des clients « COME » et sans doute pour de nombreuses années
- Potentiellement générateur de RPS

Le projet final n'est pas à l'attendu et le déploiement de COME va réorganiser toute la chaîne de commande. De fait les salariés vont subir ce changement et seront soumis à un niveau de stress supplémentaire. La généralisation est prévue pour le SI 2017. Pour les commerciaux, il y aura un gros impact et une augmentation de la charge de travail. Les ASCOMS milieu de marché seront sûrement les premières formées car elles seront amenées à utiliser COME. Enfin COME rentrera en interaction avec Delivery et générera là encore une surcharge pour nos collègues RAC. Il en sera de même pour les soutiens puisqu'ils assureront le traitement et le suivi des dossiers. La CFDT déplore une absence de clarification du « qui fait quoi », considère que DEF aurait dû revoir sa projection GPEC à la vue des manquements de ce nouvel SI et lancer des recrutements immédiats. Pour toutes ces raisons la CFDT s'est opposée au déploiement en l'état du SI COME.

SCOO : Parcours Clients

L'ambition et la définition de la **Prise En Charge Exemplaire (PECHE)** de nos clients : tous les appels de nos clients sont traités à 95 % du premier coup. L'orientation donnée par la Direction d'Orange pour cette **Prise En Charge Exemplaire** de nos clients est une bonne intention, en soi. Il n'est pas si loin le temps où seuls prévalaient les objectifs de vente. La méthode employée consistant à impliquer les salariés pour dégager des plans d'action nous paraît plutôt positive.



Nous saluons ce changement de stratégie mais nous en percevons malgré tous des écueils :

- Les conseillers du Front voient une augmentation de la polyvalence sans y adjoindre les moyens nécessaires. Ils ont le sentiment de pallier la déficience d'autres services due au manque d'effectifs sous couvert de la prise en charge exemplaire. Pour certains d'entre eux, il y a une perte de repères due à l'évolution de l'activité moins orientée vente que par le passé et bien entendu une PVC en baisse.
- Pour les conseillers des réclamations, du suivi de livraison et du recouvrement, comme la majorité des actes simples sont traités automatiquement, le travail d'expertise devient leur quotidien. Certains redoutent qu'il soit demandé le même niveau d'expertise et qu'une comparaison des performances soit effectuée. Pour la CFDT, la **Prise En Charge Exemplaire** doit être encadrée, structurée, définie dans son périmètre afin que tous les conseillers aient la possibilité d'appliquer cette nouvelle stratégie.

Tous les changements de périmètre d'activité récents ou à venir nécessitent une évaluation de la charge de travail induite par ces transformations.