



COMMUNICATION
CONSEIL CULTURE
ORANGE

AEOA

L'INFORMATION DE VOS DÉLÉGUÉS SYNDICAUX CFDT

#DS

Encore un rendez-vous manqué !

Cela fait des mois que la CFDT interpelle la direction dans les différentes instances concernant vos conditions de travail et votre quotidien. Ce fut encore le cas en juillet où nous avons obtenu un certain nombre de réponses qui n'attendent désormais que de réels engagements de la Direction.

✓ Retour obligatoire sur site entre 2 RDV pour les nomades !!!

Vous avez été nombreux à nous interpeller concernant les nouvelles directives concernant les nomades et le retour sur site entre 2 RDV. Malgré le discours de la Direction se cachant derrière les préconisations du pôle juridique concernant la sécurité des vendeurs et pointant un vide juridique en cas d'accident, la CFDT considère la demande en contradiction avec l'autonomie accordée au statut de CEA et donc non conforme au texte en vigueur. Le CEA est autonome dans le cas contraire c'est le statut de COP qui doit s'appliquer permettant ainsi le paiement d'heures supplémentaires.

✓ Problématiques des RDV techniciens UIO, ras le bol général à devoir être polyvalents ; mais aussi sur le fait que tous les acteurs de la chaîne vente vont de plus en plus mal

Même si la Direction se dit consciente des remontées s'appuyant notamment sur l'enquête SECAFI, la CFDT ne peut se satisfaire de l'annonce de l'arrivée d'un nouveau directeur du département expérience client comme solution à tous les maux tel un sauveur qui réglerait toutes les problématiques ! La CFDT s'inquiète que la direction ne mesure pas suffisamment le niveau de gravité actuel.

✓ ARCQ Manque de reconnaissance et fiches métiers

L'entreprise se cantonne à renvoyer le mécontentement des salariés vers le comité d'harmonisation. Il n'est pas certain que cette réponse satisfasse l'ensemble des salariés. Concernant les fiches métiers elles devaient être prêtes pour fin juillet. Nous sommes en septembre et toujours rien. La CFDT a déjà interpellé le PDG sur les problèmes d'interprétation de cet accord comme tant d'autre d'ailleurs. Celles-ci semblent persister et créent un mal latent chez nombre de salariés.

✓ Qualité de vie et organisation du travail (souffrance des salariés, crash program, pannes, SI, sous-traitance, etc...).

La Direction dit être consciente mais n'a pas de solution en main et fait remonter. Une fois de plus elle botte en touche !! Mais l'ancrage territorial engagé depuis le 1^{er} avril n'était-il pas une solution permettant de donner de l'autonomie en local, dixit la direction Orange France ???

La CFDT propose et demande d'appliquer ces solutions :

- Casser cette barrière de non communication entre techniciens et service vente/après-vente, hors compliance (ASCAO, RAC, GD, BOS, BOA...)...voire entre collègues
- Organiser des réunions de rencontres/échanges interservices voire de « vis ma vie » certains se plaignent d'une forme de harcèlement (escalade, BOA)
- Diminuer voire supprimer cette tension dû aux CA aussi bien vis-à-vis des salariés que managers
- Rétablir la COM entre la sous traitance et nos services : en ce qui concerne les dossiers en cours et surtout côté production ; pourquoi bloquent-ils la descente d'informations ?
- Mettre à jour les bases / SI car certains services n'ont pas la main sur le Process et donc bloquent sur le dossier (BOA entre autre mais à voir aussi côté RAC ou Escalade) Problème de changement d'offres
- Demande la plus grande vigilance auprès des managers : Pression au CA, que le manager se sente plus écouté

