



**EN DIRECT DU CHSCT  
DU 16 MARS 2017**

**MARS 2017**  
vos élus CHSCT FO

### Information/Consultation sur le projet de généralisation « Mon expérience Client »

FO relève que ce dispositif est intéressant pour mesurer la satisfaction client et la prise en charge exemplaire, et reste un outil interne qui enrayer les dérives des notations Google qui sont incontrôlables. Pour autant il peut s'avérer dangereux car les avis négatifs peuvent influencer sur la rémunération des CC et ne leur sont pas maîtrisables. **Points positifs** : formation conséquente des managers et un modérateur qui contrôle les commentaires avant publication.

**Points négatifs** : les dérives de ce mode d'évaluation, le contrôle des réponses, le CC ne peut contrôler les variables de la satisfaction du client. Aucune étude RPS sur ce dispositif, la charge émotionnelle que cela peut représenter sur le vendeur, les comparatifs entre vendeurs, la note qui peut peser sur des choix de fermeture de boutique, augmentation de la charge de travail car les CC sont sollicités pour les réponses.

FO refuse de donner son avis sur ce dossier car il n'y a aucune étude présentée sur les impacts RPS sur les salariés, et aucun avis du SSST.

**Par contre cela ne gêne absolument pas une autre Organisation syndicale qui soutient comme d'habitude les projets de l'entreprise sans se préoccuper des impacts sur les salariés !!!**

Même si le projet est bon, le rôle des élus CHSCT est de protéger les salariés d'éventuelles dérives...et impacts cachés ...enfin selon FO.

### Information/consultation sur le projet d'évolution des horaires de la boutique d'Antibes

R.A.S ! ça arrive aussi !

### Information/consultation sur la mise en place de la nouvelle PVC

Le CCUES n'ayant pas été consulté, il est anormal qu'un avis soit demandé en CHSCT ADSE donc **FO ne rendra aucun avis à date.**

Modèle 50% business/50% SAM **correlés** Avec progressivité des SAM qui ne sera automatisée qu'à partir Janvier 2018.

**Quid** du pilotage des SAM qui ne remontent toujours pas journalièrement et qui est peu fiable...

#### Pour mémoire :

FO demande qu'il y ait une PVC spécifique pour L'AD

FO demande que soit instauré un bonus déterminé par l'atteinte d'un nombre de point valo et d'un nombre de SAM

FO demande que les objectifs OPC soient recalculés en fin de mois en tenant compte du temps réel de présence des CC

FO demande le report du lancement de cette nouvelle PVC tant que la progressivité des SAM ne peut y être intégrée

FO demande que chaque CC ait accès à son suivi des SAM par LILAS

### Information Orange Bank : point à date

100% de réussite à la certification IOBSP pour les premières sessions.

Pas d'infos sur les offres au personnel Orange Bank.

Les signalétiques seront installées courant Avril et seront cachées aux clients jusqu'au lancement d'Orange Bank.

### Information sur l'évolution de la réglementation des infrastructures routières avec un véhicule d'entreprise

R.A.S. Pas le choix, c'est la loi.

### Information/consultation sur les ouvertures des boutiques de l'ADSE les dimanches en 2017 et soldes d'hiver 2018

FO demande un rappel des règles des dimanches exceptionnels en note de service envoyée à tous les salariés impactés précisant comme le prévoit la loi Macron le volontariat, et les compensations associées.

FO demande aussi que la direction s'engage à ce qu'il n'y ait aucune pression sur les CC.

Si le salarié n'est pas volontaire il est libre de ne pas faire de dimanche et s'il est volontaire il peut aussi se rétracter.

### Complément d'informations sur le paiement partout Boutique test

Mise en place dès le lancement d'Orange Bank, dans les 4 Smartstores + les 4 autres boutiques IOBSP.

### Vos Elus CHSCT.

- Michèle Bouteiller
- Nadia Martinet
- Monique Moïse
- Marie-France Paul
- Sandra Dubois
- Jean Vincent Valbonetti
- Margareth Mouraille
- RS : Carine Arnaud

Rejoignez-nous sur **FOadse**

