Réclamation 1 :

- Retour sur la question 13 du 5 Juillet 2019 :
- Réclamation 13

Retour sur la réclamation 12 du 30 Août 2018.

Nous vous alertons sur les conditions de travail par forte chaleur sur le site de Boitelle et Béthune qui ne sont pas équipés afin de combattre celle-ci. Ces bâtiments étant pérenne dans le temps, est-il prévu des travaux de climatisation et de ventilation?

- **Quelles solutions Pérennes comptez-vous mettre en place ?**
- **Pour rappel question 5 de Juillet 2018:**

-
- L'employeur doit mettre en oeuvre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs (article L. 4121-1 du Code du travail), en application des principes généraux de prévention. Il doit notamment prendre en compte les conditions de température lors de l'évaluation des risques et mettre en place des mesures de prévention appropriées. Dans les locaux fermés, l'employeur est tenu de renouveler l'air des locaux de travail en évitant les élévations exagérées de températures (article R. 4222-12). Dans les locaux fermés à pollution non spécifique, le renouvellement de l'air doit avoir lieu soit par ventilation mécanique soit par ventilation naturelle permanente (R. 4222-43).
 - L'employeur met en outre à disposition des salariés de l'eau potable et fraîche pour la boisson (article R. 4225-24 et suivants).
 - L'employeur aménage les postes de travail extérieurs de telle sorte que les travailleurs soient protégés contre les conditions atmosphériques (article R. 4225-15)
 - Nous vous alertons sur le fait que nous avons connu un épisode de canicule et qu'aucun moyen n'a été mis en place en prévention et en place lors de cet épisode ! Malgré nos alertes de l'année dernière, toujours pas de point froid à Boitelle, ni de prise en compte des conditions de travail !

Réponse 13

On ne peut pas vous laisser dire que rien n'a été mis en place.

- Plusieurs communications sur les effets de la canicule et comment s'en protéger ont été envoyées à l'ensemble des salariés de L'AENF.
- Communications à l'ensemble des managers pour plus de vigilance et favoriser le télétravail occasionnel.
- De plus en plus de salariés de Boitelle sont équipés de PC portable. Un plan d'équipement progressif est en cours et il est respecté.
- En plus des fontaines à eau fraîche disponible, nous avons fourni des brumisateurs et renforcé la dotation de ventilateurs. 10 supplémentaires ont été mis à disposition pour Boitelle.
- S'agissant de Béthune, la question n'est pas d'actualité car le plateau où sont réunis l'ensemble des collaborateurs est climatisé.

Les mesures prises ne sont pas à la hauteur de problématiques rencontrées sur le site de Lille Boitelle. Nous avons vécu un épisode de canicule et des épisodes de fortes chaleurs. Certaines personnes se sont sentis mal et avec des maux de têtes. La solution d'aller en zone replis au niveau de l'UAT n'est pas une solution adaptée. En effet, une personne n'étant pas équipée d'un PC portable ne peut travailler sur une position de l'UAT car nous ne travaillons pas sur le même réseau !!

La salle de replis (salle235) n'est toujours pas opérationnelle, elle n'est toujours pas équipée d'un climatiseur. Le rafraichisseur livré ne correspond pas à la demande et au besoin d'une zone climatisée digne de ce nom.

Pouvez-vous nous autoriser à acheter ce climatiseur afin de pouvoir répondre au besoin immédiat, qui a été soulevé il y a déjà plus d'un an !

Réponse 1 Nous confirmons la réponse du mois précédent. Le programme d'équipement en PC portables avance : à date du 28 août, 109 personnes travaillent sur le site de Boitelle dont 75 sont équipées en PC (soit 70%). Il reste donc 34 personnes encore en PC fixe qui seront basculées en portable d'ici la fin de l'année 2019.

Nous avons investi dans un climatiseur permettant de rafraichir une pièce de 40 M2. Ce climatiseur est installé dans la salle de formation entre CP et SAV. Cette salle peut accueillir 14 personnes. En cas de forte chaleur, les salariés équipés de PC portables peuvent s'y rendre.

La solution de repli au niveau des espaces climatisés de l'UAT reste aussi d'actualité.

En cas de très forte chaleur, si même avec les ventilateurs et brumisateurs mis à disposition, une personne non encore équipée de PC fixe ne se sent pas apte à travailler, elle peut exceptionnellement demander à quitter plus tôt.

Réclamation 2 :

Retour sur la question 14 du 5 juillet 2019 :

Réclamation 14

- Certain Manager propose le télétravail exceptionnel en réponse à la canicule, qu'en est-il des personnes n'étant pas équipé de PC Portable, que comptez-vous mettre en place afin d'aider les salariés qui font face à la chaleur sur les différents sites de l'AE NDF ?

Réponse 14

Pour rappel les salariés travaillant sur les sites de Béthune, Bezannes, Amiens et le MAC disposent d'espaces climatisés et/ou sont équipés de PC portables.

Nous avons une problématique avec le site de Boitelle non climatisé pour le personnel de l'AE.

Nous sommes en train d'équiper 100% des collaborateurs de Boitelle en PC Portable. L'intégralité des collaborateurs de ce site seront dotés d'ici fin d'année.

A ce jour 65 Collaborateurs sur les 109 travaillant sur Boitelle sont équipés de PC portable. En cas de fortes chaleurs, ils ont soit la possibilité de se rendre dans l'espace climatisé de l'UAT ou faire une demande occasionnelle de télétravail.

En complément des ventilateurs, des brumisateurs et des glaces ont été distribués.

En prévention de la canicule, nous avons achetés 10 ventilateurs en plus de ceux existants. Nous sommes bien sûr prêts à investir dans de nouveaux ventilateurs si besoin.

Pouvez-vous nous donner votre position dans le cas où nous sommes confrontés sur le site de Lille Boitelle à des chaleurs égales ou supérieures à 34 degrés pour une personne en bonne santé.

Réponse 2 Conférer réponse à la question 1

Réclamation 3 :

Est-ce que les personnes à risques sont identifiées ? Quelles mesures sont prévues pour celles-ci ?

Réponse 3 Oui, naturellement. Les managers ainsi que la filière RH échangent avec les salariés concernés en fonction des « risques » déclarés ou connus.

Réclamation 4 :

Concernant le PPCR :

Après le gel de 2018, pouvez-vous nous donner la visibilité pour les salariés fonctionnaires de la mise en œuvre de celui-ci chez Orange ?

Réponse 4 : Cela n'est pas une réclamation du périmètre DP mais celui des périmètres nationaux. Pour votre information néanmoins : Après de nombreuses interventions auprès des pouvoirs publics, la Directrice Exécutive des Ressources Humaines Groupe Orange, a rencontré le Secrétaire d'État en charge de la Fonction Publique, ce qui a permis de reprendre les échanges et les travaux avec la Fonction Publique sur le projet de rénovation des grilles indiciaires en vue du prolongement de la transformation d'une partie du Complément Salarial en points d'indice pour la retraite des fonctionnaire. Mais Orange n'a encore aucune certitude que le projet va pouvoir aboutir. Le Secrétaire d'État attend un rapport de ses services sur le coût des rénovations des grilles demandées par Orange. Les projets de grilles qui ont été transmises à la Fonction Publique après la fin de la concertation n'ont pas suscité, pour l'instant, de réaction négative, mais il n'est pas acquis, si le projet était validé, que les modifications puissent avoir une portée rétroactive, cela nécessitant une disposition législative.

Les représentants des fonctionnaires au Conseil des Questions Statutaires d'Orange (CQSO) ont eu communication du contenu du projet à la fin de la concertation. Ils ont été réunis le 20 juin afin d'être tenus informés de l'évolution du dossier.

Réclamation 5 :

Parcours Professionnels, Carrières et Rémunérations (PPCR)

Le volet 2 PPCR s'inscrivait dans la loi de modernisation de la fonction publique de Décembre 2015 qui devait entre autre faire évoluer les grilles indiciaires pour tenir compte de l'allongement de la durée du travail pour bénéficier des droits à retraite.

Où en sommes-nous de l'application du volet 2 PPCR concernant la précédente réforme des retraites chez Orange ?

Réponse 5 : Comme indiqué en réponse 4, concernant la 2ème phase de PPCR, les échanges d'Orange avec la DGAFP se poursuivent au rythme imposé par la Fonction Publique sans que nous soyons en mesure de donner plus d'information sur ce qui va être accepté par les instances, parties prenantes et le détail sur un quelconque planning de mise en œuvre.

Réclamation 6 :

Calcul de l'Indemnité de Congés Payés (ICP) Le salaire perçu et placé en CET est-t-il pris en compte dans le calcul de l'ICP ?

Réponse 6 Oui, il est bien pris en compte dans le calcul, l'explication est précisée dans anoo : Temps de travail / Congés / Congés annuels / Questions réponses ICP <https://portailrh.sso.infra.ftgroup/questions-reponses-icp> Pour rappel sur ce qu'est l'ICP (Indemnité de Congés Payés) : C'est une disposition du Code du Travail qui concerne les salariés de droit privé en CDI, CDD, apprentissage et contrat de professionnalisation. Son principe est le suivant : un salarié doit percevoir, pendant ses congés, la rémunération moyenne qu'il aurait perçue s'il avait continué de travailler. Pour certaines catégories de salariés, il peut en effet exister une différence de rémunération lorsqu'une partie de ce qui est perçu dépend de l'activité. La rémunération s'entend comme étant la rémunération brute, c'est-à-dire avant déduction des cotisations et contributions salariales.

Réclamation 7 :

Le pôle enquête peut être amené à convoquer des salariés dans le cadre d'une enquête.

Un salarié peut-il refuser de répondre à une convocation du pôle enquête ?

Merci de nous préciser votre réponse en fonction des deux statuts de l'entreprise.

Réponse 7 : Par principe, tout salarié (ACO ou AFO) se doit de se conformer aux directives de son employeur. A cet effet, le salarié est tenu de se rendre à un entretien diligenté par le pôle enquête. La cour de cassation a considéré que le refus pour un salarié de se présenter à un entretien dans le cadre d'une enquête interne est constitutif d'une faute passible d'une sanction disciplinaire (cass. Soc. 15-10503 du 22 mars 2016). En l'espèce, chez Orange, si un salarié refuse de se présenter à un entretien, un Procès-verbal de carence est établi par l'enquêteur.

Réclamation 8 :

Si le salarié refuse de répondre à une convocation du pôle enquête, quelle suite donnera l'entreprise face à cette situation ?

Réponse 8 Le salarié n'a plus la possibilité de s'exprimer et de fait le traitement est fait sur une seule version. Le salarié qui refuse de se présenter à un entretien perd l'opportunité d'apporter son témoignage et de prendre connaissance des faits qui peuvent lui être reprochés. Il appartient au prescripteur de décider de la suite à donner quand un salarié a refusé de se présenter à un entretien avec les enquêteurs.

Réclamation 9 :

Lors de la réservation d'un hôtel via l'application ONEO, les personnels reçoivent un mail de l'agence HRS avec en pièce jointe, un document contenant entre autre :

Le code alliance du salarié, le motif du déplacement (formation, IRP mandats sociaux, projet interne.....), le code projet. Rappelons que le document mentionne qu'HRS est basée en Allemagne.

Pourquoi les informations relatives au code alliance des salariés, des projets sur lesquels ils travaillent ou bien indiquant qu'ils peuvent avoir des activités de représentants du personnel sont-elles fournies à ce prestataire ?(RGPD)

Est-ce que toutes ces informations sont nécessaires ?

Réponse 9 « Oneo » est l'application interne permettant à Orange SA de gérer les notes de frais et les voyages de ses collaborateurs. A cette application, est connecté pour l'exécution des prestations disponibles, un portail de réservations hôtelières dont le prestataire est HRS. Ces prestations sont régies par un contrat de prestataire de services entre Orange et HRS lequel intègre entre autres, le respect de la réglementation sur la protection des données personnelles applicable. L'accès de ce prestataire aux informations nécessaires à la mise en place de ce système de réservation pour authentifier les bénéficiaires et exécuter les demandes est encadré par ce contrat. Dans le cadre de la mise en place du dispositif de gestion des voyages et notes de frais, Orange a choisi d'utiliser le code alliance pour les besoins d'identification de bout en bout afin d'assurer les prestations de voyages ou remboursement de frais aux bonnes personnes. Le motif du voyage est choisi par le salarié dans une liste déroulante prédéfinie. Il s'agit donc d'un motif déclaré par le salarié. Ce motif est utilisé à des fins d'analyses pour se conformer aux règles de Compliance et d'éthique. Pour rappel, Orange a publié en interne la politique de voyages du groupe que le personnel doit respecter.

Réclamation 10 :

Par quel moyen les salariés disposent-ils d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles fournies à HRS ?

Réponse 10 Pour exercer leurs droits les salariés peuvent écrire en justifiant de leur identité à gdpr.fs@orange.com

Réclamation 11 :

Le prestataire HRS a-t'il un engagement de traitement des données formalisé avec Orange ?

Qui est son Data Protection Officer (DPO RGPD) ? Parle t'il français ?

Réponse 11 Pour rappel, Le DPO est le correspondant auprès de la CNIL : il se doit de signaler toutes formes de violation à la sécurité et intégrité des données de son entreprise. Il a aussi en charge d'informer et de conseiller le RIT ou le Sous-traitant, ainsi que ces employés. Pour Orange, La DPO d'Orange est Patricia LE LARGE, Orange/SG/DJ/DPS . Il appartient à une entreprise prestataire d'Orange de nommer son DPO et de fournir son nom à la CNIL ainsi qu'à ORANGE.

Réclamation 12 :

Concernant l'offre tous en 4G, pouvez-vous nous confirmer que celle-ci est sur la base du volontariat ?

Réponse 12 Tout d'abord, pour rappel : L'engagement 18 mois est accessible à tous les salariés

L'engagement 24 mois est accessible à tous les salariés L'engagement 30 mois est réservé aux salariés de segment 3 et 4.

L'engagement 24 mois – Réservé E-Tech est strictement réservé aux techniciens en UI / UIA / DISU et est soumis à validation de l'entité.

Les salarié(e)s en CDI présents dans l'entreprise ou en mécénats de compétences sont éligibles à une ligne professionnelle (Abonnement & téléphone Mobile). Toutefois, il n'est pas fait mention d'obligation pour les salariés. Ainsi, un salarié peut refuser le téléphone et la carte SIM associée et de fait prendre en charge à ses frais son téléphone et abonnement. Seul est obligatoire l'abonnement mobile dans le cadre de l'utilisation du VoiceEverywhere (téléphonie via Skype).

Réclamation 13 :

Un salarié optant pour un TPS mécénat de compétence dans une autre région. Peut-il bénéficier d'un accompagnement financier au déménagement ?

Réponse 13 Cette question est étudiée lors de l'entretien avec la RRH, la prise en charge du déménagement est une possibilité d'accompagnement financier.

Réclamation 14 :

Fiche ARCQ des ASCOM,

Concernant le référentiel Assistant(e) commercial(e), La compétence niveau référent « Savoir mettre en œuvre les techniques de la relation client en proactif et en réactif » requiert les compétences

Je transmets les techniques d'entretien de la relation client à mes collègues

Je prends des initiatives pour le partage des bonnes pratiques

Je mène des actions de tutorat et de transmission de compétences

Pourriez-vous nous expliquer pourquoi le résumé de la compétence ne traduit pas les attentes de « Savoir fidéliser le client par la qualité de la relation/entretien » ? Oui, le service RH interviendra dans une de vos prochaines réunions d'équipe avec votre manager et le Directeur Avant-Vente s'il y a des explications à fournir ou des échanges complémentaires nécessaires.

Toutefois, ces points auraient pu être soulevés et étudiés lors des Kick off et pilotes ARCQ ASCOM.

Vous trouverez ci-dessous, pour information, le détail de la compétence 1 (fiche métier ASCOM).

Compétence 1 : Savoir mettre en œuvre les techniques de la relation client interne et et/ou externe en proactif et en réactif

niveau de base	niveau opérationnel	niveau avancé	niveau référent
<ul style="list-style-type: none"> J'accueille le client avec empathie et professionnalisme quel que soit le motif de contact J'écoute, comprends et traite une demande simple Je confirme la prise en charge et explique les actions à venir J'adresse le client avec professionnalisme quel que soit le motif de contact Je maîtrise la communication orale et la rédaction écrite 	<ul style="list-style-type: none"> Je réalise un diagnostic selon l'univers concerné en restant centré sur le besoin du client et ses usages Je suis autonome pour conduire le questionnement proactif afin d'obtenir les informations souhaitées Je reformule pour m'assurer de la bonne compréhension du client je sais évaluer avec le client son niveau de satisfaction à la solution ou réponses apportées Je sais accompagner le passage de relais 	<ul style="list-style-type: none"> Je sais argumenter et répondre aux objections du client Je sais désamorcer les situations de tensions et/ou conflictuelles Je fidélise le client par la qualité de ma relation / entretien 	<ul style="list-style-type: none"> Je transmets les techniques d'entretien de la relation client à mes collègues Je prends des initiatives pour le partage des bonnes pratiques Je mène des actions de tutorat et de transmission de compétences

Compétences	1 (base)	2 (opérationnel)	3 (avancé)	4 (référent)
Savoir mettre en œuvre les techniques de la relation client en proactif et en réactif	Accueillir et contacter le Client, l'écouter et savoir traiter une demande simple	Découvrir le besoin du Client, réaliser un diagnostic et maîtriser les étapes d'une prise en charge exemplaire	Savoir argumenter et gérer les attentes et les émotions du Client et garantir une satisfaction à chaque moment clé	Savoir fidéliser le Client par la qualité de la relation/entretien et renforcer l'équipe sur la posture relationnelle

Réclamation 15 :

Suite à la fourniture de pc portable pour les Ascom, il y a des demandes pour obtenir 2 écrans supplémentaires, certains ASCOM ont eu les 2 écrans souhaités, et d'autres ont eu la réponse qu'il n'y avait plus de budget pour un écran de 21.5 pouces comme le premier fourni. Ces ASCOM ne déménageront pas à sur le nouveau site de Villeneuve d'Ascq.

Pourriez-vous prendre en charge la fourniture de ce second écran de 21.5 pouces ?

Réponse 15 Le deuxième écran plat pour la position de travail ASCOM est validé « métier ». Par contre l'approvisionnement en EP 21.5 pouces (échange d'écran d'un 19 pouces vers un 21.5 pouces) n'est plus assuré par la DISU pour les raisons budgétaires évoquées, tout au moins pour le reste de l'année 2019. Le budget de fourniture des écrans est porté par la DISU.

Réclamation 16 :

Sur le site d'Amiens nous avons été alerté sur le problème d'éclairage trop intense dans certains bureaux, apparemment le préventeur est déjà au fait du dossier, mais rien n'a été fait depuis.

Pourriez-vous nous dire quand le nécessaire sera fait pour revoir l'éclairage, ou l'aménagement des bureaux pour que les salariés puissent travailler dans de bonnes conditions ?

Réponse 16 Le sujet est pris en charge par la logistique de l'AE en collaboration avec le préventeur. Un RdV sur site doit être prévu avec les différents acteurs, puis un devis doit être établi et soumis au contrôle de gestion pour rentrer dans l'enveloppe budgétaire de l'AE.

Réclamation 17 : Suite à la fourniture de pc portable pour les ASCOM, certains ASCOM ne peuvent sécuriser leur portable avec un antivol car le bureau n'est pas aménagé pour pouvoir attacher le pc. Pourriez-vous prendre en charge ce problème pour éviter aux salariés de devoir prendre leur pc à chaque fois qu'ils s'absentent du bureau (ex réunion ou pause déj) ?

Réponse 17 L'ensemble des bureaux de travail des Ascoms est sur du mobilier charté Orange, donc compatible à fixer un câble antivol pour PC Nomade. Le déménagement arrive très prochainement pour les ASCOMS de Villeneuve d'Ascq et il sera possible de sécuriser le PC avec un antivol accroché au bureau. Ce problème est connu sur le site d'Amiens par le Manager qui a pris en main sa résolution.

Pourriez-vous prendre en charge ce problème pour éviter aux salariés de devoir prendre leur pc à chaque fois qu'ils s'absentent du bureau (ex réunion ou pause déj) ? Réponse 17

L'ensemble des bureaux de travail des Ascoms est sur du mobilier charté Orange, donc compatible à fixer un câble antivol pour PC Nomade. Le déménagement arrive très prochainement pour les ASCOMS de Villeneuve d'Ascq et il sera possible de sécuriser le PC avec un antivol accroché au bureau. Ce problème est connu sur le site d'Amiens par le Manager qui a pris en main sa résolution.