



Questions / Réponses

Réunion DP 11 Juillet 2019

Réclamation N°1 Alliance / Taux d'appels

Pouvez-vous nous fournir un comparatif des appels pris en 2019 à ceux pris en 2018, 2017, 2016 et 2015 ?

Réponse Direction :

Volumétrie des appels pris sur 5 ans. Variation calculée sur le S1 2019 comparé aux périodes précédentes

	2015	2016	2017	2018	2019	variation n-1	variation n-2	variation n-3	variation n-4
Appels pris S1	25411	20778	15741	21334	17661	-17%	12%	-15%	-30%
Appels pris S2	22734	19423	17844	21220					
Total Appels pris	48145	40201	33585	42554	17661				

Réclamation N°2 Alliance / PVV

Pouvez-vous nous fournir la moyenne PVV du service 2015, 2016, 2017, 2018 et S1 2019 ?

Réponse Direction

Ces éléments d'informations ont été fournis lors des différentes multilatérales.

La CFE-CGC regrette que la Direction ne souhaite pas communiquer ces informations directement aux Délégués du Personnel. Nous tenons donc ces chiffres à votre disposition.

Réclamation N°3 Alliance / Fin de l'activité

Pouvez-vous nous expliquer pourquoi vous fixez l'échéance à fin 2020 dans plus d'un an ?

Réponse Direction

Comme mentionné dans le dossier présenté au CE de la DOGSO et dans celui du CHSCT du CSE Sud " Il est important de rappeler que la bascule de l'activité s'effectuera au fur et à mesure des mobilités. Cela permettra à chacun des collaborateurs d'effectuer sereinement son activité et de construire dans le temps son projet professionnel"

Hormis, l'intérêt des salariés, la CFE-CGC pense que ce délai est trop long avec un risque accru de RPS (isolement, stress...), des difficultés à garantir un volume d'appels suffisant pour garantir le maintien de l'activité et une rémunération stable. Nous serons attentif jusqu'à la bascule de l'activité Alliance.

Réclamation N°4 Alliance / Maintien d'activité et de rémunération

Les collaborateurs s'interrogent sur le volume d'appels en baisse.

N'avez-vous pas déjà transféré une partie de l'activité ?

Si non, pouvez-vous garantir pour chaque collaborateur un volume d'appels suffisant jusqu'à fin 2020 ?

Réponse Direction

La volumétrie des appels dépend de la demande des clients et de la saisonnalité.

Le périmètre des files traitées par l'activité Alliance n'a pas évolué. L'adaptation des files adressées par Alliance sera réalisée en adéquation avec les départs des collaborateurs.

La CFE-CGC a bien noté que c'est la Direction Métiers qui est maître des flux de fait nous nous interrogeons sur la gouvernance du CSE Sud.

Réclamation N°5 Alliance / A.R.C.Q

Garantissez-vous que les collaborateurs d'Alliance non évalués à ce jour soient bien intégrés à la réunion d'initialisation prévue le jeudi 12 septembre ?

Quel manager fera l'évaluation ARCQ du collaborateur ? Dans quel délai suivant la réunion d'initialisation l'entretien va-t-il être programmé ?

Réponse Direction

L'évaluation sera réalisée par le manager de rattachement dans un délai qui sera convenu avec les 2 collaborateurs. Il est important de laisser un délai suffisant pour réaliser les auto-évaluations.

La CFE-CGC a comptabilisé au moins 3 collaborateurs non évalués... force est à nouveau de constater que l'Accord RCQ a du mal à être déployé correctement.

Réclamation N° 6 Alliance / Suivi RH

Pouvez-vous nous garantir que les salariés pourront avoir un suivi individuel RH et Orange Avenir ?

Réponse Direction

Comme mentionné dans le dossier présenté au CE de la DOGSO et dans celui du CHSCT du CSE Sud, il est prévu un accompagnement individuel avec la RH de proximité et avec Orange Avenir.

La CFE-CGC insiste et restera extrêmement vigilante sur les suivis individuels

Réclamation N° 7 Alliance / Journées Découvertes

Pouvez-vous garantir la possibilité de faire autant de journées « Découverte » que nécessaire pour les salariés qui en feraient la demande et ce quel que soit le service ou l'entité ?

Réponse Direction

Dans le cadre des accompagnements individuels, en adéquation avec le projet professionnel de chacun, des journées découvertes pourront être réalisées. Elles seront coordonnées par le manager, le RRH ou Orange Avenir.

La CFE-CGC a demandé autant de journées découvertes que souhaité mais également des périodes d'immersion. N'hésitez pas à nous informer de toute non réponse ou tout refus.

Réclamation N° 8 Activa / Entraide Alliance

Les conseillers Activa seront-ils toujours sollicités pour l'entraide Alliance ? Si oui dans quelles conditions, et jusqu'à quel délai ?

Réponse Direction

Les conseillers Activa restent sollicités pour réaliser de l'entraide ponctuelle sur l'activité Alliance. Comme précisé dans la réponse à la question 4 : " L'adaptation des files adressées par Alliance sera réalisée en adéquation avec les départs des collaborateurs"

L'emploi au CSE Sud retrouvez le 1^{er} épisode intitulé « Fermeture d'Alliance » : pour lire le tract complet c'est [ici](#) et pour nos adhérents qui souhaitent prendre connaissance du dossier CE c'est [ici](#) et pour le dossier CHSCT c'est [ici](#)

Réclamation N° 9 Activa / Sous-traitance

Peut-on penser qu'il y a un projet de généralisation de la sous-traitance pour les activités d'Activa au même titre qu'Alliance ?

Réponse Direction

A date, non.

La CFE-CGC s'interroge sur le terme « A date » ! 3 mois, 6 mois, 12 mois ?...

Réclamation N° 10 Activa / Campagnes MDM

Peut-on envisager une généralisation des campagnes MDM à l'ensemble d'Activa ?

Réponse Direction

Non, à date, le nombre de conseiller sur cette activité est déterminé par le nombre de clients à adresser. Le ciblage de ces clients est réalisé par l'Unité d'Affaire Mobile. Ce nombre est donc susceptible d'évoluer dans le temps en fonction de ce paramètre.

Réclamation N° 11 Activa / Campagne à venir

Est-il possible de faire des campagnes plus courtes, car entre la date de ciblage et les appels proactifs, les clients auront fait vivre leurs solutions ?

Réponse Direction

Le nombre de clients Entrée de marché par campagne est un sujet qui a été abordé avec l'Unité d'Affaire Mobile en juin. Nous tiendrons les conseillers informés des prochaines évolutions

La Direction du CSE Sud ne répond qu'en partie à la question posée. La CFE-CGC reposera le mois prochain votre question.

Réclamation N° 12 Activa / Campagne C70

Face à la problématique des clients « homard », est-il possible de re-filtrer le fichier ?

Réponse Direction

Dans la campagne EDM actuellement traitée par Activa, 14% des abonnés ciblés étaient présent dans les vagues de migration Homard (Vagues G17 et G18). Il s'agit d'une erreur qui sera corrigée lors des prochains ciblages.

La CFE-CGC regrette d'entendre que ces 14% inéligibles sont donc sans impact, la Direction oublie que l'étude de dossier avant appel est bien de la prod mais sans valeur ajoutée.

Réclamation N° 13 Assistance / Orange Premier

Suite à l'annonce de fermeture d'Alliance, l'inquiétude gagne les autres services.

Orange premier voit ses effectifs diminuer, pas de remplacement suite aux départs.

Jusqu'à quel terme pouvez-vous leur garantir le maintien de l'activité ?

Réponse Direction

Nous ajustons notre effectif au regard des flux d'activité.

Les départs ne sont pas systématiquement remplacés, les décisions de remplacement font l'objet d'arbitrage en Codir dans le respect du budget emploi et des orientations du CSE Sud.

Orange 1^{er} est une offre au catalogue, mais va-t-elle perdurer en interne au CSE Sud ou en externe (sous-traitance) ?

Réclamation N° 14 Tous services / Loyalty Tour

Pouvez-vous nous faire un bilan du pilote ?

Réponse Direction

Le bilan est réalisé ce jour, les informations seront communiquées ultérieurement

Sans retour vers les instances la CFE-CGC reposera votre question au mois d'Aout.

Réclamation N° 15 Tous services / Codep

Est-il possible d'inviter des collaborateurs lors des Codep ou sur une partie des Codep ?

Réclamation N°16 Tous services / Codir

Est-il possible d'inviter des collaborateurs lors des Codir ou sur une partie des Codir ?

Réclamation N° 17 Tous services / Réunion d'équipe

Est-il possible que les Responsables de Départements participent plus régulièrement aux réunions d'équipes ?

Réponse Globale de la Direction

Oui. Des participations ont déjà été réalisées précédemment.

Vous souhaitez participer à votre CODEP et/ou au CODIR manifestez-vous auprès de votre manager. Faites nous part de tout refus.

Réclamation N° 18 Tous les services / Pôle enquête

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 ?

Réponse Direction

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 N° 19 Tous les services / Pôle enquête

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

Réponse Direction

Le salarié qui refuse de se présenter à un entretien perd l'opportunité d'apporter son témoignage.

Le refus ne présage pas de la suite de l'enquête

Réclamation N° 20 Tous les services / Informations fournies à HRS lors de la réservation d'hôtels via ONEO

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 ?

Réclamation N° 21 Tous les services / Informations fournies à HRS lors de la réservation d'hôtels via ONEO

Le prestataire HRS a-t'il un engagement de traitement des données formalisé avec orange ? Qui est son Data Protection Officer ? Parle t'il français ?

Réclamation N° 22 Tous les services / Informations fournies à HRS lors de la réservation d'hôtels via ONEO

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

Réclamation N° 23 Tous les services / Informations fournies à HRS lors de la réservation d'hôtels via ONEO

Pour quelles raisons des données confidentielles (code ident) et sensibles (motif syndical/IRP) sont-elles transmises au prestataire HRS ? Sont-elles nécessaires au traitement des réservations ?

Réponse Globale Direction

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.

Orange est le responsable de traitement des données personnelles des salariés dans le cadre de la gestion des voyages et notes de frais. L'ensemble des demandes relatives aux droits sur la protection des données (y compris de suppression) se fait auprès d'Orange qui met à disposition l'outil ONEO. S'agissant de l'exercice de ses droits dans ce contexte particulier : le salarié peut consulter les données personnelles collectées et traitées par Orange directement depuis l'application Oneo dans son profil Oneo. Il peut rectifier en cas d'erreur, les données personnelles le concernant directement dans Anoo - Mon Dossier ou dans l'Annuaire Groupe selon les procédures mises à sa disposition. Les salariés peuvent contacter leur manager ou gdpr.fs@orange.com dans ce contexte précis d'Oneo. La déléguée à la Protection des Données d'Orange peut être contactée par e-mail : group-dpo.donnees-personnelles@orange.com.

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.

La CFE-CGC a bien noté qu'il y avait un contrat de prestation entre Orange et la Société HRS. Orange est donc responsable du respect des données et pour toute rectification le collaborateur doit s'adresser à Orange.



La prochaine réunion DP du CSE SUD est programmée le 29 Août 2019

Vous avez des questions, des réclamations, des préoccupations.
N'hésitez pas à contacter vos représentants CFE-CGC Orange.

Vos élus DP CSE SUD : Laurence OURTIES, Antoine ROESER, Blandine BARTHES, Mohamed BENYAHIA, Hélène FAUS, Sandrine FRASCA



Retrouvez ce compte-rendu et
les publications de votre établissement :
<https://www.cfecgc-orange.org/do-sud/>

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !



www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC

