



Réunion DP
octobre 2019

**Prochaine réunion DP le 15 novembre 2019.
Une question ? Une préoccupation ?
Remontez-la à vos représentants CFE-CGC Orange**

Réponses DP octobre 2019

Question / Réclamation 1 :

Depuis la fin septembre beaucoup d'outils empêchent le bon fonctionnement de la prise d'appels en N1 (Ex recouvrement IAS)
Pouvez-vous nous garantir la prise en compte pour les SAM (REITet TEP) ?

Réponse de la direction :

Dès que des pannes sont constatées, les équipes nationales travaillent sur l'ensemble des Kpi particulièrement sur les SAM pour identifier une situation éventuellement anormale. Deux Kpi ont été effectivement dans une situation difficile : le TEP et Taux de Découverte, sur septembre. Il a été décidé de sur les résultats du TEP de les augmenter de 4pts pour tous les conseillers et RE et sur le taux de découverte de +2pts. Sur les autres SAM, aucune anomalie n'a été constatée, et le manager conserve comme une possibilité d'appréciation de la performance de chacun.

Question / Réclamation 2 :

Les conseillers recouvrement de Valenciennes souhaitent recevoir leurs objectifs et chiffres mensuels, ils ne les reçoivent plus depuis plusieurs mois, depuis les évolutions du service (liveengage /fermeture du Home), les conseillers aimeraient savoir comment ils sont positionnés sur leur activité.

Réponse de la direction :

Les objectifs collectifs du Recouvrement sont toujours les trois indicateurs Clés (KPI) historiques : Taux de Recouvrement, Taux d'impayé, Taux de transfert au contentieux. Le Pilotage du recouvrement se fait, actuellement, sur ces objectifs collectifs. En ce qui concerne les objectifs et résultats individuels, ils ne sont pas définissables et représentatifs dans la mesure où les activités sont diverses et réparties de façon non homogène.

Managérialement nous travaillons les compétences et l'accompagnement individuel plutôt que les performances individuelles comparées et le classement. Nous travaillons cependant à pouvoir apprécier les résultats et la participation de chacun aux résultats.

Question / Réclamation 3 :

L'accord ARCQ stipule un passage sur La bande opérationnel après 6 mois d'ancienneté. Alors comment expliquez-vous le positionnement d'un RE après plus de 10 ans sur le poste en BASE

Réponse de la direction :

Il n'y a pas de passage automatique après 6 mois sur un poste sur un niveau opérationnel. Ce n'est pas l'ancienneté qui fait la compétence. Sur l'ensemble des référentiels des compétences nouvelles sont mise en avant, notamment sur la fiche manager de nombreuses compétences comportementales sont pointées. Ceci expliquant peut-être cela. Un plan de développement doit être établi entre le salarié et son manager de façon à rapidement atteindre le niveau opérationnel

Question / Réclamation 4:

Pouvez-vous nous expliquer pourquoi les compétences externes à l'entreprise (vérifiables) ne sont-elles pas prises en compte dans ARCQ comme le prévoit l'accord ?

Réponse de la direction :

Les compétences externes sont valorisées par exemple lorsqu'un salarié postule sur un poste. Elles permettent à un salarié de faire valoir ses compétences non mis en œuvre sur le poste occupée. Les compétences évaluées sur le poste occupé sont celles définies par les filières métier. Pour ce qui est des compétences qui pourraient être exercées ou développées sur un mandat local par exemple, un échange doit avoir lieu pour en apprécier la concordance avec le poste occupé et les conditions de leur appréciation

Question / Réclamation 5 :

Pouvez-vous nous expliquer pourquoi ne pas ouvrir le poste de responsable de l'animation et coordination de la formation ?

Réponse de la direction :

Le département a fait l'objet d'une réorganisation qui n'a pas nécessité le recrutement

Question / Réclamation 6 :

Suite à l'ordonnance du 21 août 2019, les heures de formation acquises jusqu'au 31 décembre 2014 au titre du DIF (Droit Individuel Formation) ne sont pas perdues. Elles sont converties en euros comme le prévoit la loi du 5 septembre 2018, à condition d'avoir été reportées sur le SI du CPF (Compte Personnel Formation) avant le 31 décembre 2020.

Les heures acquises au titre du DIF, avant le 1er janvier 2015, pourront-elles être utilisées après le 31 décembre 2020 ?

Réponse de la direction :

Cette ordonnance n° 2019-861 du 21 août 2019 supprime cette échéance du 31 décembre 2020. Les heures de DIF peuvent donc être utilisées sans limite de temps. Pour permettre la mobilisation de ces heures, le titulaire du CPF doit toutefois inscrire le montant de ses droits sur le site moncompteactivite.gouv.fr avant le 31 décembre 2020.

Question / Réclamation 7 :

Quelle est la procédure à suivre pour bénéficier du report des heures de DIF ?

Réponse de la direction :

Pour permettre la mobilisation de ces heures, le titulaire du CPF doit toutefois inscrire le montant de ses droits sur le site moncompteactivite.gouv.fr avant le 31 décembre 2020.

Question / Réclamation 8 :

Comment connaître le solde de son nombre d'heures DIF ?

Réponse de la direction :

Il faut se connecter sur le site moncompteactivite.gouv.fr

Question / Réclamation 9 :

Une communication aux salariés est-elle prévue ?

Réponse de la direction :

Des communications et des sensibilisations via les RRH ont déjà été effectuées.

Question / Réclamation 10 :

Pouvez-vous nous indiquer quand commence la prochaine session du parcours au féminin pour 2019 ? Une salariée référencée, comment sait-elle si elle est retenue ou pas, et quels sont les critères de sélection ?

Réponse de la direction :

La prochaine session commencera fin 2019, début 2020. Il s'agit d'un programme initié par notre DO, qui comporte une sélection des personnes qui pourront en profiter. A ce jour le processus de sélection n'est pas terminé

Question / Réclamation 11 :

Quelle est la démarche pour identifier son correspondant formation ?

Réponse de la direction :

La liste des correspondants formations est disponible sous anoo. Mais le plus simple est de s'adresser directement à son RRH.

Vos représentants
CFE-CGC Orange
SCO Nord Pas De Calais

- Dabia Benmouffok
- Denis Fournier
- Rachid Boudaoud
- Stéphanie Vercurse

Chers collègues, si vous recevez cette lettre, c'est que vous nous avez autorisés à vous envoyer nos publications.

Si vous connaissez des collègues qui souhaitent également la recevoir, merci de les diriger vers nous.

Si ne vous souhaitez plus la recevoir, faites-nous le savoir par retour de mail.