



Réunion DP
du 12 avril
2018

Une question ? Une préoccupation ?
Remontez-la à vos représentants CFE-CGC Orange

Vos élus DP vous défendent au quotidien.

Ils sont vos portes paroles auprès de la Direction.

Prochaine réunion DP le 18 mai 2018.

Questions/ Réponses DP Avril 2018

Question N°1 :

Est-ce normal qu'un conseiller sur le site de Villeneuve d'Ascq travaille 2 mercredis sur 4 en passant sur un temps partiel à 80% alors qu'un conseiller sur le même service avec le même temps de travail sur le site de Lens n'en travaille aucun ?

Réponse de la direction :

LES GRILLES HORAIRES : elles sont établies selon le flux d'appels. Nous devons faire face à l'adhérence. On ne pas comparer 1 grille d'1 site ou d'1 autre conseiller. Les besoins ne sont pas identiques. Des situations d'urgence ont été traitées mais certes avec un délai assez long précise la direction.*

Les autres situations peuvent-être posées.

Question N°2 :

Un évènement est-il prévu à l'occasion des 20 ans du site de Valmy ?

Réponse de la direction :

A ce stade, aucun évènement n'est prévu. Cependant, l'équipe managériale du site de Valmy étudie les possibilités de célébrer cet anniversaire à l'occasion d'un moment de convivialité.

Question N°3 :

Le compte Digiposte étant associé à l'adresse mail "orange.com", quelle est la procédure à suivre par un salarié qui part à la retraite pour récupérer ses différents stockages avec une adresse mail personnelle.

Réponse de la direction :

DIGIPOSTE : comme tous site internet, les identifiants sont personnalisables. Possibilité de les contacter dans la rubrique « contactez-nous ».

Question N°4 :

La Qualité des repas servis au Rie est de plus en plus médiocre, faute de diversité et de qualité dans les plats, Quelles solutions envisagez-vous ?

Réponse de la direction :

Un cahier de suggestions est à disposition au RIE de Trémière. A ce jour, aucune remarque n'a été remontée. N'hésitez pas à noter vos remarques afin que celles-ci soient remontées au responsable de la restauration.

Question N°5 :

La Formation "managers Essentiels 2020" a pour vocation d'aider les managers à relever les défis pour réunir les conditions d'une expérience clients incomparable. Y a-t-il des managers de notre périmètre DP ayant suivi cette formation ? si non, pourquoi ?

Réponse de la direction :

Concrètement, l'ensemble des managers ont suivis la formation. C'est une formation qui s'inscrit dans le temps. « Ce qu'on attend d'un manager....échange de bonnes pratiques....s'aider par des idées des uns et des autres....

Question N°6 :

Un salarié qui appelle le 3900 pour faire une réclamation concernant son dossier en tant que CLIENT et tombe sur un collègue du même site ! Comment doit réagir le conseiller ?

Plusieurs conseillers clients répondent : "je ne peux pas prendre en compte la réclamation car vous êtes salariés d'Orange..." Quelle est la procédure pour un salarié client ayant une réclamation à faire ?

Réponse de la direction :

Il n'y a pas de service ou d'équipe chargée de traiter en particulier les clients étant salariés d'Orange. Il convient que le conseiller demande à son responsable une validation du traitement qu'il entend donner à la réclamation avant de la clôturer. Il est important que cette validation puisse être tracée soit dans le SI soit par un message écrit

Question N°7 :

Le télétravailleur pour la direction ne peut bénéficier de son TR malgré qu'il soit un salarié à part entière et qu'il bénéficie des mêmes droits individuels et collectifs que tout autres salariés de l'entreprise.

Pourtant la règle URSAFF est claire :

Attribution de titres-restaurants à un salarié exerçant son activité en télétravail

Le télétravailleur est un salarié à part entière. Il bénéficie des mêmes droits individuels et collectifs que ses collègues travaillant au sein de l'entreprise, que ce soit en termes de :

- rémunération (elle ne doit pas être inférieure au minimum prévu pour une personne de même qualification occupant un poste de même nature) ;
- politique d'évaluation ;
- formation professionnelle ;
- avantages sociaux (titres-restaurant, chèques vacances...).

Si les salariés de l'entreprise bénéficient des titres-restaurants, il en est de même pour les télétravailleurs à domicile, nomades ou en bureau satellite.

Les conditions de travail du télétravailleur doivent être équivalentes à celles des travailleurs exerçant leur activité dans les locaux de l'entreprise, pour l'attribution de titres-restaurants : une journée organisée en deux vacations entrecoupées d'une pause réservée à la prise d'un repas.

Que compte faire la direction pour pallier à cette discrimination ?

Réponse de la direction :

IL n'y a pas de discrimination faite en l'occurrence. Si un salarié bénéficie de Titres restaurant les jours au cours desquels il travaille sur site, il n'en reçoit pas s'il se déplace sur un site équipé d'un RIE. Le télétravailleur qui bénéficie sur son site d'un RIE ne bénéficie pas de la subvention les jours de travail à domicile.

Cette phrase issue du site Internet de l'Urssaf est sortie de son contexte. Pour

rappel, l'Urssaf n'a pas de pouvoir de décider qui a droit ou non à des titres restaurants dans une entreprise. En revanche l'Urssaf se prononce sur leur régime au regard des cotisations sociales.

Dans l'accord sur le télétravail, il est bien précisé à l'article 7.5 alinéa 2 : "Pendant leurs jours de télétravail en bureau satellite, les salariés bénéficient des mêmes conditions de restauration que les salariés du site où se trouve le bureau satellite". Cela ne s'applique donc pas au télétravailleur à domicile.

Vos représentants
CFE-CGC Orange
SCO Nord Pas De Calais

- Dabia Benmouffok
- Denis Fournier
- Rachid Boudaoud
- Magaly Palluch
- Bruno Copin
- Stéphanie Vercrusse

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.