



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

## Réponses DP janvier 2019

### Réclamation 1

Retour sur la réclamation 14 du mois de Décembre : Réclamation 14 : Concernant l'évaluation des non cadres lors de l'Entretien Individuel, pouvez-vous nous expliquer de façon factuelle et précise la posture en lien avec la stratégie d'entreprise

**Réponse 14 :** Voici des critères de posture, ceux-ci ne sont pas nécessairement exhaustifs car ils dépendent de la typologie du métier : les attendus ne sont pas identiques selon que l'on soit RAC, conseiller technique, ou ASCOM, ... par exemple. Voici quelques critères transverses parmi d'autres : être force de proposition, notamment dans l'amélioration d'un process, accepter de participer à un projet interne visant à améliorer le collectif de travail, le parcours client, à une action en transverse, être dans la coopération avec les collègues, avec les nouveaux du service, avec les autres services, pratiquer l'entraide, s'impliquer dans l'accueil des nouveaux arrivants par exemple, journées d'accueil, dans des journées portes ouvertes, ...

- Nous rappellerons aux managers qu'ils doivent veiller à bien factueliser les critères d'évaluation dans le cadre de l'EI, afin que cette évaluation soit la plus précise et la plus objective possible. - Tous les critères cités sont des critères subjectifs, non quantifiable ni objectif. Pouvez-vous nous confirmer que dans tous les EI des non cadres, les Objectifs de l'année 2019 seront quantifiables, mesurables, précis ?

**Réponse 1** Un rappel a été fait au CODIR de l'AE en novembre : Le CODIR a décliné cette information sur l'évaluation des objectifs en CODEP. Les objectifs doivent être clairs, réalistes et ambitieux. Ils sont établis en respectant les 5 dimensions «SMART» : - Spécifiques : Simples, précis, concrets, et compréhensibles et définissant clairement ce qui doit être accompli (quoi ? qui ? où ?). - Mesurables : avec des indicateurs de résultat quantifiables. Cette mesure peut se traduire sous la forme de notions de quantité, de qualité, de temps. - Accessibles. Atteignables - Réalistes : cohérents avec la réalité de l'entreprise - Temps : définis dans le temps, avec des échéances (pour quand ?) Toutefois, certains objectifs, au niveau posture et savoir-être ne sont pas quantifiables de manière précise, si ce n'est, au mieux, en indiquant une fourchette, ou « un minimum de... » ou « un taux entre x% et x% » A titre d'exemples : - proposition d'amélioration des process, - participation active à la vie de l'équipe, - être force de proposition dans le cadre de la réunion d'équipe, - respecter les règles sur le plateau : dire bonjour, ne pas parler trop fort, temps de pause < 10 mns, se porter volontaire pour couvrir les plages de fin de journée, ...). Dans ces différents cas, le manager et le salarié ne pourront procéder que par le dialogue, la recherche d'exemples ou de preuves et de bonnes pratiques pour

l'évaluation de l'atteinte des objectifs. Il serait dénué de sens et pénalisant pour le salarié évalué de voir chacun des items quantifiés à l'extrême.

## Réclamation 2

- Pouvez-vous nous donner une vision sur la mise en place du projet ARCQ en 2019 pour l'AE NDF ?  
Notamment un calendrier par métier.

Réponse 2 111 métiers ont été saisis sur l'outil Skill Drive portail (SDP) sur 121 métiers au global. Parmi ceux-ci : 56 métiers sont en généralisation, 51 en phases pilotes, 4 en attente de saisie sur l'outil SDP Soit 121 métiers au total passés en comité

Les pilotes à date :

- les pilotes sur les métiers de managers se sont terminés fin décembre 2018. : les pilotes sont les AE Ndf et DOF.

- Les pilotes sur les métiers de RSC se sont terminés le 5 décembre 2018 : les pilotes sont les AE Ndf, RM (Rhône Méditerranée), OA (Ouest Atlantique) et DOF (Défense Ouest Francilien)

- Les pilotes sur les métiers de soutiens se terminent fin janvier 2019 : les pilotes sont : DOF, ISE (IdF Sud et Est), NC (Normandie Centre), PARIS, AURA (Rhône Alpes Auvergne), GE.

- Les pilotes sur les métiers de la vente en entreprises se terminent au 10 février 2019. Les pilotes sont les AE Ndf, ISE, AURA, RM (Rhône Méditerranée), NC, PARIS, GE PARNASSE.

- Les métiers de RAC se terminent le 23 janvier 2019. Les pilotes sont : AURA, OA, RM, NC, GE, PARIS Le pilote

## Réclamation 3

- Concernant la réclamation 22 de décembre 2018 Réclamation 22 : Nous attirons votre attention sur un manque de personnel de 16H30 à 18H00 au niveau du service ACE SAV de Lille Boitelle.

Qu'est-il prévu pour garantir la qualité de service que nous devons à nos clients ?

- Réponse 22 : L'évolution des parcours professionnels de techniciens peut entraîner un déséquilibre sur certaines plages horaires, notamment en fin de journée. Nous sommes vigilants quant au maintien de la qualité de service que nous devons à nos clients et au bien-être de nos collaborateurs. Avant de revoir les grilles horaires pour l'ensemble des équipes, un appel à volontaires sur cette plage horaire a été réalisé par les managers le 5 décembre 2018. - Pouvez-vous formaliser les changements d'horaires concernant les personnes qui se portent volontaire ?

Réponse 3 Suite à l'appel à volontariat en réunion d'équipe le 5 décembre 2018, 2 personnes se sont portées volontaires pour couvrir la plage en fin de journée. Ces changements d'horaires ont été inscrits dans le tableau horaire du SAV.

## Réclamation 4

- Concernant le nouvel accord intergénérationnel (TPS), pouvez-vous prévoir une communication en réunion d'équipe par les RH de proximités dans un délai court ?

Réponse 4 Oui cela est en cours de finalisation les managers et les salariés seront informés au plus tard en février 2019. Il est prévu une information en CODIR le 22 janvier 2019, puis des calls managers. Ensuite, un pushmail sera réalisé, ainsi qu'une publication dans les Essentiels de l'AE. Un RH pourra bien entendu intervenir en support, en réunion, à la demande d'un manager. Les salariés seront invités à se rapprocher de leur RH de proximité pour toute demande individuelle.

## Réclamation 5

- Suivant l'avenant N°1 du 11 Janvier 2017 au premier accord groupe sur le fonctionnement des instances de représentation du personnel, pouvez-vous nous fournir un exemplaire du dernier code du travail DALLOZ pour chaque élu (un par local DP et DS) et par Organisation Syndicale ?

Réponse 5 Le code du travail 2019 est téléchargeable gratuitement sur le site Droit-finances

<https://droit-finances.commentcamarche.com/download/telecharger-204-code-du-travail-2019-pdf-en-ligne>  
Néanmoins, la version papier annotée et commentée comporte des avantages notables : Nous pouvons ainsi en attribuer 1 exemplaire papier par site, dans le local DP (Villeneuve d'Ascq, Lille Boitelle, Bezannes et Béthune) donc consultable par tous les DP et DS.

### Réclamation 6

- Concernant le rachat de véhicules Orange
- 1. Est-il toujours possible pour les salariés de racheter les véhicules ORANGE ?
- 2. Quelles en sont les modalités ?

### Réponse 6

Conformément aux directives de la DGV, le rachat des véhicules d'entreprise n'est plus permis.

### Réclamation 7

- Peut-on conserver son numéro de portable professionnel lors du départ à la retraite ?
- Si oui, quelle est la procédure ?

### Réponse 7

Le collaborateur a effectivement la possibilité de conserver son numéro de mobile, s'il est déjà équipé d'un abonnement mobile professionnel avant la date de son départ en retraite. Pour cela, il devra s'adresser à son Gestel 1 ou 2 mois à l'avance afin de remplir un contrat de cession. Il pourra par la suite transformer son forfait professionnel en forfait Orange ou Sosh. La sollicitation devra se faire via mail adressée au Gestel qui lui renverra les modalités du contrat de fluidité sortante de l'abonnement. Le contrat de cession signé avec les pièces justificatives devant parvenir au plus tard 15 jours avant l'entrée en retraite du salarié. Les salariés concernés, sont invités à effectuer leurs demande à notre Gestel qui dans la mesure du possible essaiera de répondre favorablement

### Réclamation 8

- Plusieurs salariés sur le site de Boitelle réclament plus de présence du RH de proximité (ex plusieurs permanences de demi-journées par semaines, avec un local dédié ). Pouvez-vous répondre à cette requête ?

### Réponse 8

Un grand nombre de questions peuvent être traitées par le CSRH, voire, en complément de la RH de proximité, par Orange avenir (aménagement des fins de carrière par exemple). La RRH est présente généralement les jeudis, néanmoins elle est joignable toutes la semaine et peut être joignable par tous les outils de communications. En cas de besoin elle peut aussi prévoir des présences supplémentaires si nécessaire comme cela a déjà été le cas. De plus, l'alternante RH, devient RH de proximité pour ACE/SAV en complément de la RRH compte-tenu de la forte activité. Le DRH se rendra également fréquemment sur le site si besoin pour rencontrer les salariés.

### Réclamation 9

- Pourquoi le site internet de l'AE NDF n'est plus à jour de depuis le mois de Mai, tout le monde n'a pas de compte Piazza pour voir les infos de l'AE ?

### Réponse 9

Effectivement, pour favoriser la collaboration et éviter de faire tous les articles en double, nous avons décidé de prioriser piazza . Chaque salarié peut accéder à piazza. La chargée de communication de l'AE assure les formations sur demande.