



VOS RÉPONSES DP

1. Un projet de réorganisation serait en cours, un tiers des effectifs devrait changer d'équipe sous quel principe ce changement est-il organisé ?

Direction : ce projet se fait avec l'équipe managériale, il y aura une concertation avec les managers et ensuite avec les salariés concernés.

CFE-CGC : les élus de la CFE-CGC vous ont plusieurs fois alerté sur le sujet, avec les changements de jours et d'horaires pour certains, maintenant le remaniement des équipes, les salariés sont désabusés et démoralisés et ne comprennent pas cette réorganisation de la part de la Direction, suite à ça, les conseillers nous ont alerté de leur mal être, le risque de RPS atteint un niveau maximal. S'en est trop pour eux ! Il faut rappeler que le projet SCOSE Demain est basé sur le volontariat des conseillers conformément à ce qui a été présenté en CHSCT. En agissant ainsi la Direction et la ligne managériale trahissent la relation de confiance avec les salariés. Beaucoup trop de changements interviennent dans un laps de temps très court. Les rapports de la médecine du travail sont alarmants. Faut-il voir un retour vers le management des années sombres de France Telecom ?

2. Quel recours peut avoir un salarié suite à un refus d'un médecin spécialiste mandaté par Orange, pour une demande de cure thermale ?

Direction : un recours est possible auprès du comité médical si l'avis défavorable est maintenu le salarié posera des CA ou JTL pendant la période de la cure.

3. Pouvez-vous nous dire pourquoi les conseillers n'ont plus le fichier Préventel lors d'une acqui mobile, alors qu'ils l'avaient avant ?

Direction : les cc N1 n'avait pas accès au fichier préventel en VAD mais une info préventel qui dit Ok, c'est le N2 qui donne l'autorisation déclaris, la problématique a déjà été remontée au national

CFE-CGC : des outils utiles qui disparaissent c'est bien dommage, les boutiques ont cet outil, nous travaillons pourtant tous pour la même entreprise. Surtout que la pérennité de ces acquisitions annulées pénalise les conseillers qui travaillent pour rien et peuvent même être disqualifiés des challenges.

4. Un client qui fait une acqui mobile via le Web obtient son ODR automatiquement pourquoi ce n'est pas le cas au service clients ?

Direction : le parcours client est différent sur le canal Web on parle de bon plans il est automatique et s'affiche sur la facture, en SC on parle d'ODR c'est une action de la part du client et elle est différée, une personne sera en charge du suivi des ODR Home.

CFE-CGC : Vous jouez avec les mots, encore une différence de traitement entre le Web et le SC ...il est dommageable de ne pas avoir une égalité pour toutes les Unités.

5. L'appli PC GEO LOC sert-elle de support aux conseillers pour confirmer l'éligibilité d'une fibre ou sert-elle de base pour des appels prospects fibre ?

Direction : Non, PC GEO LOC est un outil complémentaire à la recherche initiale dans reflet, c'est une aide d'ambiguïté de recherches d'adresse, précision d'adresse, en aucun cas cela sert à faire des appels fibre, nous faisons des contrôles tous les mois, plus approfondis pendant la période de challenge.

6. 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 ?

Direction : Par principe, tout salarié (ACO ou AFO) se doit de se conformer aux directives de son employeur. À 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 par 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.

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

Direction 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.

8. Comment un conseiller peut-il vérifier les 4h30 de Hors prod qui lui sont allouées soient bien utilisées ?

Direction : c'est une moyenne mensuelle par CC, ce sont les managers qui peuvent le voir dans l'outil.

CFE-CGC : Ok pour les managers mais les conseillers comment font-ils pour le voir ? Il faut que les managers fassent un retour aux cc.

Direction : dans l'appli lilas il y a une ligne hors prod management mais elle est à disposition du manager, le CC peut le demander à son manager s'il le souhaite, d'ailleurs en septembre, nous allons inclure dans la PVC les items DMC/DMT pour l'équité de tous.

9. Où en sommes-nous de l'application du volet 2 PPCR (Parcours Professionnels, Carrières et Rémunérations) concernant la précédente réforme des retraites chez Orange ?

Direction : des échanges Orange DGAFP se poursuivent imposés par la fonction public, on ne pas vous en dire plus à ce jour sur la mise en œuvre de cette réforme des retraites.

10. Après le gel de 2018, quand les fonctionnaires vont-ils avoir la visibilité sur cette mise en œuvre chez Orange ?

Direction : Confère réponse précédente

11. Après évaluation de l'ARCQ reste-t-il des salariés sans promotion depuis 30 ans, 20 ans, 10 ans ?

Direction : hors périmètre DP

12. Alors que les premiers métiers ont été évalués en 2018 et que les mesures de rémunération ont suivi, on note que les métiers restants sont à la traîne, avec peu d'accompagnement et un sentiment d'abandon ressenti sur le terrain. Au moment même où les nouveaux codes métiers remplacent les codes fonctions sur les bulletins de salaire.

Quel délai d'écart de traitement s'autorise la DRH pour respecter un principe d'équité entre les salariés ?

Direction : jusqu'à la date finale du déploiement fin 2019, si le métier n'est pas taggué dans ARCQ l'ancien système est alors toujours appliqué.

13. Aujourd'hui comment un manager qui cherche une compétence rare utilise-t-il l'outil ARCQ pour être orienté vers le détenteur de cette compétence ?

Direction : si un salarié n'a pas été identifié par rapport à cette compétence, il faut qu'elle soit connue.

14. Les salariés de Draguignan ont passé leur entretien avec regards croisés de leur grille ARCQ depuis plus de deux mois, ils n'ont toujours pas de retour de leur évaluation, pouvez nous dire pourquoi le délai est si long ?

Direction : les salariés de Draguignan ont été informés le 28 août.

CFE-CGC : Tous les salariés n'ont rien suite au retour de ARCQ, ils sont complètement désabusés, ce sont des personnes qui pour la plupart font ce métier depuis des années.

Direction : pour le niveau « avancé » il faut une expertise très forte.

CFE CGC : et que dire du niveau Expert...inatteignable car pas en phase avec le quotidien du métier Conseiller

15. Que veulent dire les segments 1, 2, 3 et 4 pour changer son mobile pro dans 100% pratique, y aurait-il des différences de catégorie de mobile suivant le métiers ou le grade des salariés ?

Les salariés de notre entreprise ne sont-ils pas tous des Ambassadeurs d'Orange ?

Direction : Le segment est un référentiel qui vise le besoin en cas d'outil de travail par rapport à l'activité du salarié.

16. Les conditions pour changer son mobile Pro ont-elles évoluées ? certains salariés éligibles au renouvellement de mobile, se retrouvent avec un seul choix basic de mobile, est-ce normal ?

Direction : à ma connaissance pas de changement, cela peut provenir d'une rupture de stock, à ce moment-là si la personne Peut attendre et si ce n'est pas urgent d'attendre le renouvellement de stock.

CFE CGC : Non les conditions d'attribution ont été modifiées. Nous reposerons la question car cette réponse est erronée..

17. Dans d'autres Unités comme le COA à la Garde ,les salariés ont l'avantage de bénéficier de tapis roulant et de vélo tout en étant face aux clients, nous avons un métier ou la position assise devient néfaste pour notre santé, à quand la même chose au SCOSE ?

Si non pour quelle raison ?

Direction : suite à la note de prévention du 24/04/2019, Orange à la responsabilité de la fourniture de travail.

CFE-CGC : cela veut dire Non ? Nous travaillons pourtant dans la même entreprise

Direction : oui, par rapport à la note il peut y avoir des accidents.

18. Pouvez-vous nous fournir un comparatif des appels entrants pris en 2019 à ceux pris en 2018, 2017, 2016 ?

Direction : hors périmètre DP, cela est présenté en CE

19. Pouvez-vous nous rappeler quelle est la procédure et le délai pour bénéficier de la prime de 2400 euros de fin de carrière pour les fonctionnaires non cadre qui partent à la retraite ?

Direction : cette prime est automatique mise en œuvre par le CSRH sans demande de la part du salarié

20. Et comment est-elle versée aux salariés ?

Direction : dernier mois de rémunération

21. Certains conseillers nous font remonter que des appels porteurs fibre vont régulièrement vers les mêmes conseillers Qu'en est-il de la déontologie du groupe ? Pouvez-vous nous expliquer pourquoi ?

Direction : Aucune disparité sur le flux d'appels, nous avons des contrôles réguliers

CFE-CGC ; les CC peuvent-ils essayer de croiser les positions de travail ?

Direction : oui

22. Certaines positions de travail du samedi regroupé ne fonctionnent toujours pas, car il semblerait qu'elles soient victime de vandalisme (câbles débranchés pour ne pas que la position soit utilisée par une tierce personne) de ce fait cela met en stress la personne qui ne peut pas se connecter pour sa prise de service, vous nous aviez dit qu'elles étaient vérifiées la veille. Qu'en est-il ?

Direction : Nous serons encore plus vigilants sur le bon fonctionnement des positions, et de laisser la position en bon état après l'utilisation.

23. Ces positions de travail sont-elles nettoyées régulièrement ?

Direction : oui il y a des lingettes à disposition

CFE-CGC : sont-elles nettoyées régulièrement ?

Direction : oui une fois par semaine, sauf si la position n'est pas libérée. Faire une efacility.

24. Dysfonctionnement de la télétransmission entre la CPAM et la MG,

Pendant les mois de janvier et février 2019, un problème de télétransmission entre la CPAM et la Mutuelle Générale a touché de nombreux salariés d'Orange. Cela a eu pour impact le non-paiement de la part mutuelle sur les remboursements de santé. Un mail a été adressé aux salariés concernés le jeudi 27 juin. Sachant que la CPAM ne conserve la trace des remboursements que sur 6 mois,

Comment les salariés concernés pourront-ils récupérer leur remboursement du mois de janvier 2019 ?

Direction CFE-CGC : La mutuelle générale a informé que la situation avait été rétablie au 15 février 2019 afin de s'assurer qu'aucun adhérents n'avait subi de perte de remboursement la MG a de nouveau fait une com en juin aux personnes potentiellement impactées par ce dysfonctionnement.

CFE-CGC : Malgré tous les élus CFE-CGC vous conseille de vérifier vos décomptes de la MG de janvier et février 2019 et également si vous avez eu des consultations de médecin, etc... au mois d'août, en effet certaines personnes se sont rendu compte qu'il y avait bien le montant de spécifié sur le décompte de la MG, mais pas sur leur compte bancaire.

Vos Délégués du
Personnel et
élus(e) au CHSCT
CFE-CGC

Élus(e)

- Corinne Orth RS au CHSCT et DP
- Vanina Fournel élue au CHSCT
- Sophia Bouaakab élue DP
- Marc Cavalerie élu DP

Vos Délégués
Syndicaux
CFE-CGC

- Philippe Drouet
- Vanina Fournel
- Corinne Orth



Retrouvez ce compte-rendu et
les publications de votre établissement :

<https://www.cfecgc-orange.org/do-sud-est/>

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFE-CGC

