



## VOS RÉPONSES DP

1. Pourquoi les objectifs des alternants ne sont-ils pas proratisés en rapport avec leur jour de présence sur le plateau ?

Direction : Les conseillers client (y compris alternants) n'ont pas d'objectifs commerciaux, mais génèrent des points VALO pour la PVC. Les objectifs SAM, quant à eux, sont des taux en pourcentage et indépendants des jours de présence.
2. Comment et par qui ont été faites les grilles d'évaluation ARCQ pour les Conseillers et managers ?

Direction : Les grilles d'évaluation d'ARCQ ont été élaborées par le National en relation avec les directions métiers.

CFE-CGC : La direction ne répond pas aux attentes de conseillers. Ils auraient dû participer à l'élaboration de cette grille car les items retenus sont inatteignables et bien loin de la réalité quotidienne des salariés notamment le niveau expert.
3. Les conseillers sont pour beaucoup inquiets de leur avenir, ils souhaitent une meilleure communication.

  - Quel sera le cœur de métier des Conseillers au SCO d'ici 5 ans ?
  - D'autres activités seront-elles proposées aux salariés afin de maintenir l'emploi local ?

Direction : Les projets d'évolution des métiers ou des organisations sont du périmètre CHSCT.

CFE-CGC : La direction se retranche derrière l'instance CHSCT mais la remontée de l'inquiétude générale concerne bien les DP. La direction est à ce jour incapable de donner un schéma métier et organisation sur les 3 ans à venir.
4. Pouvez-vous nous dire si la partie commerciale de la Relation Clients ne va-t-elle pas finir totalement délocalisée à l'étranger ?

Direction : Cf. réponse précédente.
5. Les Conseillers ont le ressenti sur de plus en plus d'appels vers la sous traitance, une certaine forme d'agressivité et un accueil peu enthousiaste entre collègues.

  - Quelle est la part de l'activité sous traitée au SCOSE ?

Direction : Les centres externes sont pilotés avec les mêmes indicateurs de satisfaction client et la même exigence que les centres internes. L'analyse des résultats montrent que nos partenaires délivrent aujourd'hui une performance tout à fait comparable à la nôtre. Il se peut qu'occasionnellement l'expérience soit perfectible, nous vous invitons à remonter ces cas à vos managers, avec les informations nécessaires (date et heure d'appel), pour que nous puissions échanger avec le centre concerné pour analyse et amélioration.
6. Dans les résultats Acq Mobiles / Fibre / Upsell pour la DOSE quelle est la part de concrétisation faite par les Conseillers du SCOSE ?

Direction : Hors périmètre DP.

CFE-CGC : La direction refuse de répondre à cette question alors qu'il s'agit bien d'une interrogation des salariés. Qui peut nous donner les chiffres ?
7. Dans les résultats Acq Mobiles / Fibre / Upsell pour la DOSE quelle est la part de concrétisation faite par les Conseillers de la sous traitance ?

Direction : Hors périmètre DP.
8. Quel est le taux d'installation Fibre validée dès le premier passage du technicien ?

Direction : Hors périmètre DP.

CFE-CGC : vous nous répondez à la question N°5 « que l'analyse des résultats montrent que nos partenaires délivrent aujourd'hui une performance tout à fait comparable à la nôtre » c'est bien que vous connaissez les résultats

9. Pouvez-vous dire pourquoi un conseiller en boutique qui fait la digitalisation du client se voit rémunéré des ventes réalisées sur l'outil, pourquoi n'en est-il pas de même pour les conseillers du SCO, sachant que la digitalisation est très importante dans notre politique de développement ?  
Direction : Depuis le 4 octobre, les Conseillers des boutiques se voient rémunérés certaines ventes transformées par le client via un outil digital après leur visite en boutique, cette évolution est annoncée pour les services clients pour le T1 2019.  
CFE-CGC : c'est une bonne chose pour le SCO
10. Dans le cadre « de tous en 4G », pour quelle raison les mobiles à engagement 30 mois ne sont pas proposés à tous les salariés ?  
Direction : Les mobiles 30 mois sont bien fournis au SCO SE pour les abonnements professionnels quand les conditions de renouvellements sont respectées. Dans le cas contraire, DMI ne propose pas l'accès à la gamme 30 mois (date de renouvellement non atteinte, casse/perte ...)
11. Pouvez nous dire ce qu'il en est de l'évolution de la Cellule Orange et Vous vers la Cellule expertise ? Pour les salariés basés à Draguignan, Cannes, Brignoles, Marseille, Aix en Provence, Annonay,  
Direction : Cette question relève de l'instance du CHSCT.
12. Est-il prévu des formations pour ces salariés ?  
Direction : Cf. réponse précédente.
13. Si oui quels seront les moyens mis en place pour ces formations ?  
Direction : Cf. réponse précédente.
14. Les salariés de ladite Cellule expertise ont-ils tous le même travail ?  
Direction : Cf. réponse précédente.
15. Pouvez-vous nous dire s'il y aura des appels à candidatures pour cette Cellule expertise ?  
▪ Si oui sur quel grade ? et combien ?  
Direction : A date, il n'y a pas d'appels à candidature en cours.
16. Y aurait-il une mesure emploi et compétence pour les salariés de cette Cellule expertise ?  
▪ si oui quel en sera le pourcentage ?  
Direction : Le plan de reconnaissance est construit avec la ligne managériale en tenant compte de l'engagement et des performances individuelles indépendamment des projets d'évolution collectifs.
17. Pouvez-vous nous dire ce qu'il en est des tickets restaurants pour les salariés de Draguignan, qu'en est la subvention de l'ex IUFM ?  
Direction : Nous avons pris note de la préférence des salariés pour des tickets restaurant, mais cette dotation ne peut intervenir qu'après suspension de la convention avec l'IUFM.
18. Les salariés de Draguignan ont-ils accès à OPOCI congés ?  
Si non pourquoi ?  
Direction : Le module congés OPOCI est en pilote pour les conseillers front du SCOSE. Si le bilan du pilote est concluant, le module congés sera étendu à tous les conseillers.
19. Un salarié en temps libéré TPS peut-il travailler pour un autre employeur ?  
Si oui pendant combien de temps ?

Direction : Il existe des règles en matière de cumul d'emplois, qui s'appliquent aux salariés TPS qui sont des salariés à temps partiel. Les salariés concernés doivent se rapprocher du CSRH afin qu'une étude au cas par cas soit faite.

20. Un salarié en congé de longue maladie perçoit il toujours l'intéressement et la participation ?

Direction : Oui un salarié en congé longue maladie perçoit l'intéressement et la participation

21. Vous précisez dans le mail « flash plateau octobre » du 15 octobre » que ce mail est diffusé à l'ensemble des salariés du SCO » mais qu'en est-il des IRP ne font-ils pas partis de l'ensemble des salariés du SCO ? Quand comptez-vous embarquer les IRP dans la com ?

Direction : Nous serons vigilants d'adresser ce mail plateau et plus généralement toutes nos informations à tous.

22. Certains conseillers du N1 et N2 demandent s'ils pourront prétendre à aller en renfort en AD pour le Noël en boutique ?

Direction : Le principe du Noël en boutique est de renforcer notre présence face aux clients en cette période de forte affluence. Tout comme les vendeurs en boutique, les conseillers du SCO doivent également être présents pour répondre aux appels clients sur cette fin d'année.

23. Pouvez-vous nous dire pourquoi vous faites venir le personnel de nettoyage le samedi sur le plateau des « samedis regroupés » ne pensez-vous pas qu'il serait préférable afin d'éviter trop de passage et de bruit, que la société nettoie sur des plateaux vide.

Direction : Les prestations, suivant les fréquences prévues au contrat sont faites de façon à ne pas gêner le personnel Orange. L'aspiration est prévue 3 fois par semaine à partir de 6H jusqu'à 8H00, heure à laquelle est prévue l'arrivée du personnel. Les sprays pour les revêtements synthétiques eux ne sont effectués que dans zones où le personnel n'est pas présent. Le samedi du fait de la faible fréquentation du site est le moment idéal pour ce type d'intervention.

CFE-CGC : pas forcément, quand les conseillers sont tous sur le même étage les samedis ce n'est pas le moment idéal.

24. Pouvez nous dire quand la conversion des heures en euros se fera dans le compte personnel de formation(CPF) ?

Direction : Plusieurs décrets vont paraître au cours des prochaines semaines, décrets qui préciseront les mesures relatives à l'évolution du compte personnel de formation. Nous ne disposons pas d'éléments de réponse pour le moment.

25. Cette conversion en euros sera-t-elle pour tous, Fonctionnaires et Salariés de droit privé ?

Direction : même réponse que la précédente Nous ne disposons pas d'éléments de réponse pour le moment.

26. Quel sera le montant attribué aux salariés de droit privé dans leur CPF ?

Direction : même réponse que la précédente Nous ne disposons pas d'éléments de réponse pour le moment.

27. Les salariés aimeraient savoir si toutes les formations dans le CPF, sont proposées hors temps de travail ?

Direction : Dans le cadre d'un projet partagé avec l'Entreprise, les CPF accordées se font en priorité sur le temps de travail

28. Les personnels qui n'ont pas validés leur CPF bénéficieront ils de la mise à jour en euros ?

Direction : Plusieurs décrets vont paraître au cours des prochaines semaines, décrets qui préciseront les mesures relatives à l'évolution du compte personnel de formation. Nous ne disposons pas d'éléments de réponse pour le moment. Cela dit, nous encourageons tous les salariés à initialiser leur CPF en ligne sur le site [www.moncompteactivite.gouv.fr](http://www.moncompteactivite.gouv.fr).

29. Les formations suivies dans le cadre du plan de développement des compétences sont-elles hors temps de travail ?

Direction : Non, elles sont sur le Temps de Travail.

30. Un salarié qui fait des heures supplémentaires comment le manager doit il lui valider ? comment lui sont-elles rendues ?

Direction : Un salarié ayant fait des heures supplémentaires à la demande de l'employeur, remplit le formulaire "heures supplémentaires" dans Anoo. <https://portailrh.sso.infra.ftgroup.fr/temps-de-travail-conges/temps-de-travail/heures-supplementaires>.

31. La règle des heures Sup pour les IRP est-elle la même ?

Direction : Les salariés porteurs de mandat ont les mêmes droits et devoirs que l'ensemble des salariés. C'est pourquoi les mêmes règles s'appliquent.

**Si vous avez des questions à nous faire remonter contactez-nous par téléphone ou par mail**

Vos Délégués du  
Personnel  
CFE-CGC

**Élus(e)**

- Corinne Orth
- Sophia Bouaakab
- Marc Cavalerie

Vos Délégués  
Syndicaux  
CFE-CGC

- Philippe Drouet
- Céline Boisvilliers



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](http://www.cfecgc-orange.org)  
abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](http://bit.ly/abtCFE-CGC)  
tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFE-CGC](http://bit.ly/annuaireCFE-CGC)

