



VOS RÉPONSES DP

1. Pouvez-vous nous dire si les salariés fonctionnaires et salariés de droit privé ont reçu des mesures de reconnaissances ARCQ sur 2018 ont-ils reçu une notification de la part de l'entreprise ?

Direction : Tous les salariés quel que soit leur statut se voient notifier les mesures de reconnaissance ARCQ dont ils ont bénéficiées, via la remise d'un courrier en main propre de la part du manager.

2. Il semblerait que l'ARCQ soit moins avantageux en termes d'augmentations individuelle
- Est-il encore prévu des MEC ou des primes exceptionnelles ?

Direction : L'ARCQ permet de reconnaître (via les mesures de montée en compétence ou les promotions) le développement des compétences sur chacun des métiers. Des primes exceptionnelles existent ou peuvent exister afin de reconnaître les actions, réalisations, comportements exceptionnels allant au-delà de la contribution attendue du salarié - reconnaissance de faits rares par nature - pour les salariés d'Orange qui relèvent des groupes d'emploi B à D, quel que soit le statut ou le contrat.

3. Pouvez-vous expliquer ce que le comité Télétravail souhaite mettre en place en termes d'horaires à compter du 1^{er} Juin ?

Direction : Il n'y a pas d'évolution prévue sur les horaires des télétravailleurs. Il y a une étude en cours sur le choix des moments de présence sur site pour les salariés en télétravail ou en temps partiel, c'est pour cela que les avenants/ protocoles télétravail initiaux ou de renouvellement d'une durée de validité de 1 an, prévoient une période de 3 mois pendant laquelle les jours de présence pourront être revus, en lien avec le projet « Scose Demain ».

4. Les télétravailleurs se verront-ils imposés des changements d'horaires ou jours de présence sur le plateau ?

Direction : Cf réponse précédente

5. Les avenants de renouvellements des télétravailleurs validés avant le 31 Mai pour 12 mois seront-ils annulés ?

Direction : En attente de réponse

CFE-CGC : nous reviendrons sur la question le mois prochain.

6. Pouvez-vous nous rappeler quelle est la procédure quand un client conteste la facturation à tort de Netflix ?

Direction : les procédures métier prévoient que BASIC soit le référentiel de nos conseillers,
Traçages : Incid Réclamation : Numéros spéciaux et achats services tiers (Achat multimédia, Google Play, SMS+, internet+) - onglet Netflix, -incident cas de multi-abonnements au service Netflix.

7. Pouvez-vous envisager de donner des traitements de bal réclamation aux salariés de Draguignan ?

Direction : Les salariés de Draguignan traitent le flux recouvrement Open Mobile et vont intégrer la communauté d'appui à chaud recouvrement. Il n'est pas prévu de prise en charge d'autres types de flux.

8. Suite au départ à la retraite cette année de la Responsable du recouvrement de Valence et l'année prochaine du Responsable de Draguignan avez-vous prévu de les remplacer ?

Direction : la question est un peu prématurée.

9. Lorsqu'une demande est envoyée en bal Azur qui doit contacter le client afin de lui apporter la réponse et dans quel délai ?

Direction : A date, les conseillers client Azur N2 n'émettent pas d'appels sortants, même s'il peut y avoir des exceptions « locales ».

Le dossier doit donc être suivi par le déposant vers Azur si un rappel client est nécessaire. Les délais dépendent de la complexité du cas à traiter. C'est pourquoi s'engager sur un délai fixe ne semble pas envisageable pour les cas transférés en Azur, sauf pour communiquer une information du client sous forme de suivi (à la charge du déposant

10. Les salariés souhaitent savoir exactement ce qui est intégré dans le Hors prod ?

Direction : Dans le Hors Prod: nous intégrons les 4h30 par mois et par conseiller, qui sont à la main de l'organisation des managers. Plus précisément, le hors prod représente le temps de présence en entreprise pendant lequel le conseiller n'est pas en prise d'appels : le temps de formation, d'actions managériales, de qualité de vie au travail, de pause ...

11. les Conseillers nous signalent que de plus en plus de fraude sont faites à l'insu des clients pour des commandes de renouvellement de mobile via le Site Orange.fr

- quel est le délai de traitement pour le client ?
- Comment les clients sont informés, car souvent cela leur génère des factures conséquentes ?

Direction : Une procédure sur le sujet se trouve en ligne dans BASIC :

Un service dédié prend le relais pour le traitement des réclamations PCM : CCO IdF PCM Récla puisque hors périmètre SCO au-delà des vérifications d'usage.

12. Afin de limiter les fraudes par internet, est-il possible de mettre en place le paiement par carte bancaire, plutôt que le sms de confirmation qui n'est pas efficace au vu de la recrudescence de ces dernières ?

Direction : Le SMS de confirmation est une procédure de sécurisation connue et utilisée par d'autres secteurs d'activité comme les banques. Merci de nous faire remonter les situations (de fraude) avec le numéro client, afin que l'on puisse analyser l'ampleur du phénomène.

13. Les salariés ont reçu le magazine Orange mag n° 36 et certains conseillers aimeraient bénéficier comme au SCO de Bordeaux des casques sans fils et comme à l'UAT Grand sud d'un poste de travail spécialement équipé d'un tapis de marche,

- est-il prévu sur le SCOSE ces aménagements de poste de travail afin d'avoir une meilleure gestion du stress et d'une mobilité plus importante avec les casques sans fil et de lutter contre la sédentarité avec le tapis de marche ?

Direction : Concernant les casques, l'équipement prévu pour un CC SCO est un casque filaire.

Au SCOSE, les médecins du travail sont seuls habilités à préconiser l'emploi d'un casque sans fil pour certains salariés.

À propos des tapis de marche : non, cela n'est pas prévu

CFE-CGC : pour la CFE-CGC nous aimerions que des mesures soient prises pour que les salariés puissent faire du sport pendant leur pause.

14. Certains salariés de l'AE et de l'UI utilisent des ballons Swiss Ball (ballon pour le Pilates ou Yoga) pour le renforcement du dos, utilisable en siège postural.

- est-il prévu d'avoir ces ballons au SCOSE de Nice et de Draguignan ?

Direction : Nous étudions la question avec le SST.(santé sécurité au travail)

15. Pouvez nous dire si les fontaines à eau ont été vérifiées si oui depuis quand ?

- quel est le délai de vérification de ces fontaines ?
- sont-elles détartrées régulièrement ?

Direction : Le contrat d'entretien avec ELIS prévoit le changement des filtres tous les 6 mois, le nettoyage du corps de la fontaine et des réceptacles, tous les mois.

Si un retard est constaté, il appartient à chacun de le signaler au DSSO, pour prise en compte.

16. Pouvez-vous nous donner le délai moyen d'une étude d'un dossier suite à une demande de retraite ?

Direction : Pour un salarié de droit privé, le dépôt d'un dossier de retraite est de 4 mois.

Pour un fonctionnaire, le dépôt d'un dossier de retraite est de 6 à 9 mois (selon la situation).

17. L'âge limite de départ à la retraite des fonctionnaires est de 65 ans. Cependant des dérogations permettent aux AFO d'aller au-delà de 65 ans. Quelles sont ces dérogations ?
Direction : La loi pose un principe de droit à prolongation d'activité pour les fonctionnaires qui n'ont pas le taux de 75 %, ou en cas d'enfant à charge, sous réserve de l'aptitude physique et de l'intérêt du service. L'ensemble des modalités de mise en œuvre de la prolongation d'activité pour les fonctionnaires sont consultables dans la Circulaire du 25/02/10 relative au décret n° 2009-1744 du 30/12/09.
18. Un salarié Orange en TPS, temps libéré, peut-il obtenir un remboursement sur les frais d'optiques tous les 5 ans à hauteur de 64.03 Euros ?
Direction : Non, les salariés en TPS, temps libéré ne peuvent pas en bénéficier car ils n'occupent plus leur poste de travail.
19. Les salariés s'étonnent de l'augmentation des frais d'admission de la cantine ainsi que des denrées, pourrions-nous en avoir une explication, pour quelle raison n'y a-t-il pas eu de communication claire et précise informant les salariés de toutes ces augmentations ?
Direction : Chaque année au 1er janvier le prix des denrées alimentaires est réévalué en fonction des prix du marché. Le coût d'admission, quant à lui, correspond aux coûts fixes du restaurant (Salaires, Loyer Fluides...). Ce coût est calculé en fonction de la fréquentation.
20. Les salariés souhaitent savoir ce qui est intégré dans les frais d'admission ?
Direction : cf réponse précédente.
21. Compte tenu de l'augmentation des tarifs, les salariés peuvent-ils espérer une meilleure qualité de service et des plats sur Nice Besset ?
Direction : Le restaurant applique les prix du cahier de grammage national. Le suivi qualité du restaurant se fait en comité de restaurant. Un cahier de liaison est disponible pour les salariés utilisateurs, dans la salle du restaurant, afin de faire remonter toutes les remarques.
22. Il est prévu des travaux de réfection de la cantine de Nice Besset à compter du mois d'août, pouvez-vous nous dire les délais de ces travaux ?
Les salariés auraient entendu dire entre 4 mois à 6 mois de travaux, pouvez-vous leur confirmer ?
Direction : Les éléments concernant les travaux de réfection de la cantine de Nice Besset, feront l'objet d'une communication complète et ciblée ultérieure, à l'ensemble des salariés concernés.
23. Est-il prévu des titres restaurant pour tous les salariés du Site pendant les travaux de la cantine ?
Direction : cf réponse précédente.
24. Pouvez-vous nous dire pourquoi les formations secouristes sur Orange Learning sont toutes en statut « Inscription fermées » ? Les salariés aimeraient savoir comment ils doivent faire pour s'inscrire à cette formation.
Direction : Les formations secouristes sur Orange Learning sont toutes en statut "inscriptions fermées" car les salariés ne peuvent pas s'y inscrire eux-mêmes. Ils doivent passer par leur manager, qui contacte le correspondant local de formation, qui les inscrit.
25. Pouvez-vous nous lister les prestations du CE imposables ?
Direction : Sur le site internet du CE, si une prestation est soumise à cotisations URSSAF, cela est clairement indiqué dans les modalités. Lorsque rien n'est précisé, c'est que la prestation n'est pas soumise à cotisation. De plus, vous pouvez consulter le livret URSSAF, où les règles en la matière sont indiquées, via le lien suivant : <https://www.actys.expert/assets/docs/guide-urssaf.pdf>.
26. À partir de quel élément du bulletin de paie des salariés de droit privé, est appliqué le taux de prélèvement à la source ?
Direction : Les salariés ont reçu sur le site digiposte, en date du 18 janvier 2019, un complément d'information sur la mise en place du prélèvement à la source, leur apportant les éléments de réponse. Toutes les informations relatives

au prélèvement à la source sont détaillées et à votre disposition sur Anoo, via le lien suivant: <https://portailrh.sso.infra.ftgroup/fr/le-prelevement-a-la-source-ce-qui-va-changer-sur-votre-bulletin-de-paie>

27. À partir de quel élément du bulletin de paie des fonctionnaires, est appliqué le taux de prélèvement à la source ?

Direction : cf réponse précédente

❖ Les questions suivantes concernent l'Accord pour l'emploi et l'insertion des personnes en situation de handicap et la lutte contre les discriminations

28. Article 1-2-2 « les moyens pour soutenir les recrutements en alternance et en stage » qui précise « Pour réussir pleinement l'exercice de leur mission, les acteurs (accompagnants·tes) se rapprochent du correspondant handicap. Ils suivront systématiquement une formation complémentaire de sensibilisation à l'insertion et au travail quotidien avec des personnes en situation de handicap. » ainsi que « Afin d'aider le·la manager à accueillir au mieux un·e collaborateur·trice en situation de handicap, il·elle suit la nouvelle formation dédiée au management d'une personne en situation de handicap : « je manage une personne en situation de handicap

- Les managers de notre périmètre ont-ils suivi ces formations ?
- Les formations prévoient-elles le sujet des troubles cognitifs ? (trouble mental qui affecte plus particulièrement la mémoire)

Direction : Le suivi de l'emploi des personnes en situation de handicap fait l'objet d'une présentation annuelle en CHSCT. Les données partagées sont sur le périmètre de l'Établissement principal. Merci de vous rapprocher de vos élus CHSCT.

29. Article 2-2 « Les moyens »

Au sujet des managers : « disposent ils également d'outils accessibles depuis « @noo espace managers : fiches pratiques « Accompagner / recruter un collaborateur en situation de handicap ».

- Les managers de notre périmètre ont-ils connaissance de ces fiches ?

Direction :cf réponse précédente

30. Article 4-1-2 « Les correspondants handicap des établissements principaux et secondaires » La sollicitation du correspondant handicap de l'établissement secondaire est précisé comme suit « En terme d'accueil, lors d'un nouveau recrutement ou d'une mobilité entrante, le·la correspondant·e en entité accompagne les managers lors de l'accueil et de l'intégration, y compris avec les acteurs agissant sur les domaines de l'accessibilité et de la sécurité »

- Les managers ont-ils connaissance de cette possibilité sur notre périmètre ?
- L'activité des correspondant.es handicap de notre périmètre est-elle identifiée dans la fiche annuaire ?

Direction :cf réponse précédente

31. Article 4-2-1 4-2-1 « La coordination des acteurs·trices » : « Lorsqu'une solution de maintien dans l'emploi est envisagée pour un·e salarié·e, une pluralité d'acteurs·trices interviennent, et ce, quel que soit le handicap. Le·la correspondant·e handicap d'établissement principal ou secondaire reste le·la coordinateur·trice et assure la mise en relation des acteurs·trices locaux·ales : le·la manager, le·la Rh de proximité·e, le·la médecin du travail, le·la préventeur·trice, l'assistant·e sociale, l'infirmier·e, l'ergonome et le CHSCT, afin d'optimiser la recherche de solutions. »

- Un process est-il existant sur notre périmètre ?

Direction :cf réponse précédente

32. Chapitre 7 Orange s'engage à faire évoluer le regard sur le handicap dans l'entreprise Introduction : « Malgré les progrès accomplis en matière de perception du handicap, les efforts de sensibilisation doivent être poursuivis afin de tendre vers une image plus juste des personnes en situation de handicap et de lever les freins à l'insertion et au maintien dans l'emploi. »

- Quels efforts ont été effectués sur notre périmètre ?

Direction :cf réponse précédente

33. Article 7-1 LES PROGRAMMES DE SENSIBILISATION ET FORMATION

« Par ailleurs la formation « j'accompagne/je recrute une personne en situation de handicap », pilotée nationalement, sera dispensée dans la mesure du possible au plus près des salariés·es dans les bassins d'emploi. »

Des formations ont-elles été dispensées sur notre périmètre ?

Direction :cf réponse précédente

34. « Dans un objectif de transmission et de sensibilisation, un dispositif d'animation du réseau des handimanagers déjà labellisés, sera lancé. »

- Y'a-t-il des handimanagers sur notre périmètre ?
- Un dispositif d'animation est-il en place ?
- Si oui, sous quelle forme ?

Direction :cf réponse précédente

35. Article 7-2 « LES SUPPORTS DE COMMUNICATION »

Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes handicapées (SEEPH) « Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes handicapées (SEEPH) offre une opportunité incontournable pour communiquer et sensibiliser au handicap. Organisée durant la troisième semaine de novembre, elle est relayée en interne par Orange depuis 2008, sous la dénomination «semaine de l'hangagement ». Cette vaste opération de sensibilisation interne, qui a déjà produit des effets notables, est renouvelée et organisée sur l'ensemble des sociétés couvertes par le présent accord. »

- Qu'est ce qui a été fait sur notre périmètre en 2018 ?

Direction :cf réponse précédente

Prochaine réunion DP le 21 Mars 2019

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

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

Élus(e)

- Corinne Orth RS au CHSCT
- Vanina Fournel élue au CHSCT
- 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/](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/annuaireCFECCG

