



## VOS RÉPONSES DP

1. Pouvez-vous confirmer que les alternants peuvent utiliser leur CPF pour l'obtention du permis B ou la certification Bulats (Business Language Testing Service) ?

- Si oui : Qui peut bénéficier du dispositif ?
- Et quelle démarche doit-on effectuer ?
- Pouvez-vous faire une communication à ce sujet ?

Direction : OPCALIA propose une offre jusqu'au 31 décembre 2018 permettant d'accéder à des cours d'anglais et d'avoir une certification Bulats **ou de préparer le code et la conduite en vue de l'obtention du permis B**, Elle concerne les alternants (contrat de professionnalisation et contrat d'apprentissage).

**2 conditions** : être sous contrat de travail avec ORANGE et avoir été couvert par un contrat de travail (**Orange ou pas**) sur l'année 2017 ou avant.

Le CPF (compte personnel de Formation) peut être abondé si la durée de la formation est supérieure au nombre d'heures disponibles sur le compte.

Pour tout besoin d'accompagnement, merci de vous adresser à votre correspondant local de formation.

2. Pouvez-vous nous dire quand va sortir le plan de promo du S2 ?

Direction : nous attendons le déploiement de l'ARCQ et il déterminera les plans de promo

3. Concernant l'article 6.5 « pilotage et communication » de l'avenant N°1 de l'accord sur le télétravail ; existe-t-il un référent Télétravail sur notre établissement principal ?

- pouvez-vous nous donner son nom ?

Direction : le référent Télétravailleur sur la DOSE est Laurence Eloy Perrin

4. En l'absence de référent, est-ce bien les DRH d'entité(s) qui sont nos interlocuteurs pour les dossiers de télétravail ?

Direction : Le DRH est quoiqu'il en soit un interlocuteur pour toutes les demandes de télétravail

5. Où sont situés les bureaux satellites des télétravailleurs sur notre zone DP ?

Direction : Antibes et Cannes

6. La direction va valoriser la carrière des cadres et ne prévoit pas de le faire pour les statuts de fonction. L'indice terminal du 42 sera 1027 en brut. L'indice d'entrée dans le 43 sera identique soit 1027.

Cela veut-il dire que les statuts de fonction en 2020 ne pourront plus obtenir de points NBI soit 38 points par an comme actuellement.

La perte des points NBI va diminuer le montant de leur retraite. Cela génère des interrogations et des inquiétudes pour cette catégorie de personnel.

- Quelle est la position de la direction sur ce point ?

Direction : Cette question a été remontée à la Direction des Affaires Statutaires d'Orange. L'expertise fournira des éléments de réponse dès que possible et reviendra vers les périmètres vraisemblablement par la filière référents statutaires des DO et Divisions.

7. Pour quelle raison les Conseillers ont été inscrits d'office aux ateliers « SCOSE Demain » alors que selon la Direction ces ateliers sont basés sur le volontariat ?

Direction : rappel que c'est uniquement sur la base du volontariat, si certaines personnes se sont senties obligé merci de faire remonter les cas au Chef de Plateau.

8. Pouvez-vous nous dire quand les conseillers clients et les vendeurs en boutique auront le même univers de vue clients ?(CRM)

Direction : Le déploiement du CRM Digital en Service Client Mobile Open est prévu pour fin 2019. Concernant les boutiques, un pilote est actuellement planifié pour le T2 2019. Ce calendrier est susceptible d'évoluer en fonction de l'avancement du projet.

9. Si les conseillers du SCO SE auront la même vue Clients que les conseillers en boutique cela veut dire qu'un conseiller du SCO SE pourra traiter des clients Pro ou de l'Orange Bank ?

Direction : Il n'y a pas de changement de périmètre de traitement pour les conseillers en Service Client avec le déploiement du CRM Digital.

10. Pouvez-vous nous dire lorsqu'il existe un climat tendu ou conflictuel non résolu entre un manager et sa hiérarchie avec quels interlocuteurs alternatifs, le manager peut-il réaliser son entretien ?

Direction : si tension entre son manager et son responsable possibilité de faire intervenir le N+2.

11. Pouvez-vous nous dire lorsqu'il existe un climat tendu ou conflictuel non résolu entre un manager et un salarié, avec quels interlocuteurs alternatifs, le salarié peut-il réaliser son entretien individuel ?

Direction : L'entretien individuel est un moment de partage privilégié entre le manager et chacun de ses collaborateurs. En cas de situation conflictuelle avec son manager, le salarié peut demander la participation de son N+2 à l'entretien

12. Pouvez-vous nous dire comment et par qui est mise à jour l'application Reflet Fibre ?

Direction : il faut passer par SOFT

CFE-CGC : c'est une perte de temps, l'outil C+ devrait être opérationnel

13. Les Conseillers ont de plus en plus de mal à trouver les adresses des clients sur Reflet Fibre, ce qui génère plus d'appels vers le Spa.

- Pouvez-vous faire remonter la problématique ?

Direction : L'outil à utiliser pour l'éligibilité Fibre n'est pas Reflet Fibre, mais l'interface accessible depuis le MOP ou via l'onglet commande client+

CFE-CGC : cet outil n'est pas toujours accessible

14. Suite à un bug les conseillers de Draguignan n'ont pas pu avoir la formation sur les nouvelles offres ,avez-vous prévu de la présenter à nouveau ?

Si oui pouvez-vous nous dire quand ?

Direction : oui une formation des nouvelles offres est prévue le 2 octobre de 10h à 11h30

15. Pouvez-vous nous dire si les conseillers de Draguignan ont eux aussi accès à Opoci ?

Direction : oui

16. Pouvez-vous nous rappeler la règle de calcul pour les indemnités de congés payés (ICP) ?

Direction : En pratique, le salaire maintenu durant les congés annuels est comparé au 1/10<sup>ème</sup> de la rémunération perçue durant une période dite « de référence ». Si le 1/10<sup>ème</sup> de la rémunération perçue durant cette période est supérieur au salaire maintenu, une indemnité correspondant à la différence des deux montants est versée, proportionnellement au nombre de congés payés pris.

17. Et qui est éligible à l'ICP ?

Direction : l'ensemble des salariés, L'ICP (Indemnité de Congés Payés) est une disposition du Code du Travail qui concerne les salariés de droit privé qui a été étendue chez Orange au titre de l'équité et de cohérence, à l'ensemble des fonctionnaires et contractuels de droit public.

18. Existe-t-il un sondage bien-être au travail pour le site de Nice Besset ? Si non est-il possible d'en faire un ?  
Direction : Non c'est le sondage annuel baromètre social
19. Pouvez-vous nous donner le retour de l'audit sur le bâtiment ?  
Direction : pas d'audit sur le bâtiment  
**CFE-CGC : un audit sur la Sécurité a été envoyé par push mail**
20. Les salariés partant à la retraite pourront-ils continuer à bénéficier de la gratuité du compte Digiposte+ ? Si oui, ont-ils une démarche à effectuer ?  
Direction : Après son départ à la retraite, le salarié conserve ses bulletins de paie électroniques dans son coffre-fort numérique, dans le dossier « Orange bulletins de paie » tant que celui-ci ne les supprime pas lui-même , ses bulletins de paie électroniques ne comptent pas dans la capacité de stockage de 5go et ce service est gratuit si le salarié ne prend pas l'offre premium payante.
- Salariés en Temps libéré
21. Les managers sont-ils informés du mode opératoire de saisie de la DMI ? afin que le salarié en temps libéré puisse conserver, au moment de son départ, un accès au SI, afin de maintenir son adresse mail professionnelle, et de recevoir des informations, mais également un contact avec l'entreprise.  
Direction : au départ d'un salarié, les managers ont l'habitude de faire la DMI adéquate, dans cette DMI il est indiqué le motif du départ. Cette DMI n'entraîne pas la suppression des accès SI ni de l'adresse mail, en outre le RSI qui valide les DMI s'assure qu'elles sont correctement renseignées.
22. Combien de salariés en Temps Libéré ont bénéficié de cette mesure ?  
Direction : tous les salariés qui partent en TL
23. Quel pourcentage cela représente –t-il par rapport au nombre de salariés en temps libéré ?  
Direction : confère réponse précédente
24. Pour les salariés n'ayant pas bénéficié de cette mesure et toujours en temps libéré à ce jour, quel correctif allez-vous apporter ?  
Direction : pour les salariés ayant des difficultés à se connecter, contacter le Help Desk le 0810303000
25. Comment sont calculés les jours de retenue de salaire pour les salariés de droit privé en cas d'arrêt maladie ?
- Quelle est l'assiette de calcul ?
- Direction : Pour les salariés qui ont plus de 6 mois d'ancienneté, l'entreprise avance les indemnités journalières .la déduction maladie est calculée sur le salaire de base.
26. Les salariés ne comprennent pas pourquoi ils ne peuvent pas participer aux journées de sensibilisation sur le handicap, pourquoi ?  
Direction : les responsables de plateau font le recensement des conseillers souhaitant participer à cet évènement et nous allons regarder le nombre de salariés que nous pourrons sortir du flux sur chaque plateau concerné.
27. Pouvez-vous nous dire pourquoi les conseillers ont des formations longues (3 heures) sur les techniques de vente alors que les appels commerciaux sont beaucoup moins fréquents et les formations gestions beaucoup plus appropriées à la typologie d'appels ne durent qu'une heure ?  
Direction : il est nécessaire d'accompagner les Conseillers pour faire du rebond commercial  
**CFE-CGC : il y a une vraie demande des salariés d'être accompagnés sur les nouveaux traçages**
28. Pouvez-vous nous dire s'il est prévu une convention SCOSE cette année ?  
Direction : Il n'a pas été prévu de convention SCOSE en 2018 comme annoncé lors des roadshows ce S1 2018. La décision n'est pas prise pour 2019.

29. Les salariés souhaiteraient savoir s'il est-il prévu cette année une soirée « tous en fête » ?

Direction : l'évènement sera repris comme les années précédentes en janvier

Si oui, à quel endroit pour les Niçois et à quel endroit pour les Dracénois ?

Direction : oui à deux endroits différents mais nous n'avons pas encore les lieux

■ DEMANDES DE PLUS EN PLUS COMPLEXES,  
EFFECTIFS EN BAISSÉ, STRESS.....



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/](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](https://bit.ly/abtCFE-CGC)  
tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](https://bit.ly/annuaireCFECCG)

