



## VOS REPONSES DP

1) La CFE-CGC vous a alerté par mail suite à la panne des badges sur le Site de Besset au mois de Mars, nous vous avons demandé la présence d'un vigile en urgence, afin d'assurer la sécurité du personnel ce qui a été fait mais 48h après, nous sommes restés avec un site « journée portes ouvertes » sans surveillance, n'importe qui pouvait rentrer dans nos locaux. Trouvez-vous normal que nous devons vous alerter dans le contexte actuel, nous sommes toujours en « plan Vigipirate sécurité renforcée risque d'attentat » afin d'obtenir un vigile pour la sécurité de tous ?

Pour les besoins de service l'entrée principale est restée ouverte sur la vigilance du DSSO et de son équipe toutes les autres portes étaient bloquées, et l'accès direct entre le bât et le parking était inaccessible. Le chef de Département a été alerté par une organisation Syndicale il avait répondu et dans la foulée a fait un mail à l'ensemble des salariés.

CFE-CGC : La Direction aurait dû anticiper, malgré la vigilance du DSSO et de son équipe, le bâtiment n'était pas du tout sécurisé avant notre alerte.

2) Le jour de carence pour les fonctionnaires chez Orange est-il en application depuis le 01/01/2018 ?

- Avez-vous un retour du National concernant la position d'Orange en sachant que dans le passé il avait été compensé ?

Ce dossier fait l'objet d'une étude au niveau National, dès que la communication nous sera redescendue nous ferons une communication.

3) Comment se traduit l'augmentation de la CSG sur le salaire des personnels de droit privé en activité et lors de leur départ en retraite ?

- Quel sera l'impact fiscal ?

Il se traduit par : + 1,7% CSG / - 0,75% assu.maladie / - 1,45% assu.chômage / pour les salariés à la retraite +1,5% de la CSG , pour l'impact fiscal il est propre à chaque situation.

4) Lors de la mise en œuvre du transfert de points d'indice du complément salarial vers le traitement indiciaire, la date d'ancienneté a été modifiée sur les bulletins de salaire. Cette date devait de nouveau être remise à niveau en tenant compte de l'ancienneté de l'indice dans le grade des fonctionnaires.

- À partir de quelle date sera faite la modification ?

Pas de réactualisation de la date d'effet sur le bulletin de salaire car il s'agit de date d'effet pécuniaire. Si une personne souhaite des précisions, merci de vous adresser à Maryse Vezinet.

5) Pouvez-vous nous dire sur un bulletin de paie d'un salarié de droit privé dans le libellé retraite à quoi correspond la complémentaire tranche A et la complémentaire tranche B ? Le lien sur Anoo comprendre mon bulletin de paie ne permet pas d'avoir cette information.

Après vérification l'information se trouve bien sur le lien comprendre mon bulletin de paie puis un nouvel outil sur Anoo vous permet d'approfondir la compréhension de chaque élément de votre bulletin de paie

6) Quels sont les conventions ou accords qui stipulent qu'un salarié contractuel bénéficiant d'un CET (Compte épargne temps nouvelle formule 2000) et qui change de régime de travail se retrouve avec des jours de CET en moins sur son compte prévisionnel ?

Le cet correspond à un volume d'heure, pour obtenir la traduction en jour, on divise ce volume d'heure par la durée moyenne journalière. Cette durée journalière dépend du régime de travail.

CFE-CGC : oui mais lorsqu'un salarié change de régime de travail il perd des heures.

Voir les cas avec Maryse Vezinet.

## 7) Concernant la Mutuelle de Groupe (MG) Les salariés de droit privé ont-ils la possibilité de choisir les catégories A, B et C ?

En ce qui concerne la prévoyance dès l'entrée dans l'entreprise le salarié bénéficie des garanties de prévoyance A. Le choix est modifiable en cas de changement de situation familiale dans un délai de 2 mois suivant l'évènement ou au premier janvier des années impaires à condition d'être en activité et de faire le nécessaire auprès d'humanis prévoyance au cours du mois précédent.

**CFE-CGC** : Nous vous conseillons donc, si vous souhaitez faire des changements de le faire en décembre de cette année.

## 8) L'avantage salarié pour la VOD était prévu pour une durée de 3 ans. Ce dispositif a été reconduit au-delà des 3 ans sans communication complémentaire

- Sur quelle période l'avantage salarié VOD va-t-il perdurer ?

Cette question relève du national nous n'avons pas d'informations en local

## 9) Est-il prévu des tolérances suite aux journées de grèves ?

Non il n'est pas prévue de tolérance particulière suite aux journées de grèves pour toute situation particulière le salarié doit se rapprocher de son manager afin qu'une solution satisfaisante pour tous soit trouvée.

## 10) Pour quelle raison les salariés de la cellule Orange et vous sur Draguignan ne sont-ils pas rattachés au sein de la même entité en lien avec leur activité d'origine ?

La cellule Orange et Vous a évoluée, au départ il y avait un manager pour 12 salariés qui étaient répartis sur tous les sites et au bout d'un an le management est devenu compliqué, au 1er /04/2017 nous avons pris la décision de mettre un rattachement hiérarchique au plus près des salariés pour qu'il y est une vraie proximité managériale.

## 11) Les salariés souhaitent savoir pourquoi il existe des différences de salaire importantes entre des collaborateurs qui exercent sur le même poste avec le même grade et avec une ancienneté plus importante ?

La rémunération des salariés est liée avec un parcours professionnel qui est propre à chacun.

## 12) Comptez-vous recruter au service client Nice en interne et en externe ?

Pas de recrutement externe au SCO SE en 2018 en revanche, il y a une offre d'emploi de recrutement interne sur Orange Maps de Conseiller client sur Nice.

## 13) Pouvez-vous nous rappeler le règlement des pauses ?

Les consignes métiers qui ont été écrites sont 10 mins toutes les 2 heures échues et assimilées à du travail effectif.

**CFE-CGC** : certains conseillers qui appliquent le règlement se voit malgré tout refusé de prendre leurs pauses.

## 14) Il semblerait que le règlement des pauses dans une vacation ne peut pas être appliqué par certains conseillers dans toute son intégralité, pouvez-vous envisager de prendre en considération que les conseillers sont adultes et responsables et capables de se gérer et en même temps de fournir un beau travail ?

Effectivement les salariés sont adultes et responsables dans le respect des règles métiers, pour exemple on ne prend pas de pause 10 mins avant la fin de sa vacation .la pause est faite pour se reposer, elle n'a plus de sens si elle est prise à la fin.

**CGC-CFE** : Il n'est pas normal que pour des CC qui respectent les règles qu'on vienne les chercher en pause ou qu'on leur demande de ne pas la prendre pour cause de flux.

## 15) Pouvez-vous nous donner les placements supprimés pour les mois sur lesquels est calculée la pérennité ?

Ils sont en visibilité dans l'outil PVC pour les salariés comme pour les managers.

**CFE-CGC** : veuillez-vous rapprocher de votre manager si vous n'arrivez pas à voir les placements supprimés sur l'outil PVC.

## 16) A la question N°8 du mois de Mars vous nous aviez répondu de voir avec les managers pour avoir le nombre de fibres réalisées sur le plateau de Nice, pour la CFE-CGC nous réitérons notre question combien de fibres ont été réalisées sur le plateau de Nice, pourquoi faut-il que les conseillers demandent à leur manager pour une question plateau ?

- Ou bien, où les conseillers peuvent-ils trouver les chiffres (outils ou appli.) des fibres réalisées sur le plateau de Nice ?

Toutes les questions qui relèvent de l'activité commerciale elle sont abordées au cours des briefs, et si vous souhaitez aborder ce genre de questions faites le remonter lors des briefs à vos managers

**CFE-CGC** : nous vous conseillons de le demander lors de vos prochains briefs.

### 17) Pour quelles raisons avez-vous changé le bandeau ADA ?

Pour des raisons d'évolutions applicatives le bandeau ADA a évolué. Toutes les remontées de tous les plateaux ont été prises en compte, les outils comme Digit, onglet note sont en test.

**CFE-CGC** : des écrans plus grands seraient plus judicieux que de faire évoluer le bandeau ADA.

### 18) Depuis la nouvelle version du bandeau ADA le 26 mars, « mon bandeau ADA » apparaît sur l'écran 2 fois plus grand que l'ancien, lorsqu'on ferme le POC le Conseiller est délogué et donc de ce fait il n'est plus en adhérence avec son tableau de service trouvez-vous normal de mettre en fonction un nouvel outil sans l'avoir fait tester à certains Conseillers ? Encore une fois les conseillers doivent en subir les conséquences.

- Quelles sont vos solutions ? Pouvez-vous remettre l'ancien Bandeau ?

Tous les SCO de France sont impactés et nous vous comprenons il n'est pas envisagé de retour arrière, la phase de test a été faite par la filière métiers et des CC bêta testeurs.

**CFE-CGC** : Les appels sont de plus en plus difficiles, ce nouveau bandeau n'arrange pas le niveau de stress des Conseillers en plus des appels de plus en plus compliqués.

### 19) Pouvez nous dire pourquoi il a été supprimé certains onglets pour l'aide aux recherches dans l'outil DIGIT ?

- Pour exemple : pour le Samsung Galaxy A8 il n'y a plus l'onglet Désactiver les données itinérance
- Pouvez-vous y remédier ?

Nos experts ont pris le point et l'ont fait remonter sur la disparition de ces informations au National

### 20) La Direction a-t-elle prévu le changement des canapés galets dans le Hall d'accueil ?

- Trouvez-vous normal de laisser des canapés tachés vis-à-vis des personnels, des transverses, des visiteurs ...
- Qu'en est-il de l'image d'Orange ?

. Il n'est pas prévu de remplacer les canapés de l'entrée mais de les faire shampooiner.

### 21) Une vérification du bon fonctionnement des parasols de la terrasse du RIE a-t-elle été faite ?

• Si non, pourriez-vous faire vérifier l'état des parasols ou bien les faire changer si besoin, avec la belle saison qui arrive, il serait dommage que les convives ne puissent pas en profiter.

On a fait remonter la demande à Vinci qui prend en charge.

### 22) Des Mugs personnalisés avec le prénom des salariés sont distribués au sein du SCO qu'en est-il pour les IRP ?

Il y aura un Mug pour tous les salariés, les personnes qui ne l'on pas encore reçu qu'ils le fassent remonter à leur RE.

### 23) On nous propose de placer notre participation et intéressement sur différents comptes épargne salariale mais personne ne vient nous expliquer les avantages et inconvénients de ces placements. Est-il possible qu'une personne d'Amundi vienne une fois par an expliquer les contenus à tous les salariés du Site ?

Toutes les informations sont dans anoo. Descriptif complet du PEG et du PERCO, un numéro vert de l'épargne salariale 0800 20 20 20 permet de joindre un opérateur spécialisé.

### 24) Quelle est la différence d'activité entre un formateur et un soutien métier ?

Sur le SCO nous avons des soutiens métiers et des soutiens métiers référents et les formateurs multicanal sont au niveau de la DO.

### 25) Les règles de calcul des indemnités des congés payés sont-elles bien respectées ?

- L'entreprise opère-t-elle les deux modes de calculs soit la règle du dixième ou du maintien du salaire ?
- Si ce n'est pas le cas l'entreprise fera-t-elle un effet de re calcul avec effet rétroactif de 3 ans comme le stipule cette loi ?

Cette indemnité est mise en œuvre au mois de septembre de l'année, l'entreprise respecte la règle du droit du travail.

### 26) Vu la saison 2 et la perte de tous les leviers de vente les salariés s'inquiètent vraiment de leur sort et de leur rémunération. Envisagez-vous de compenser la perte de business par une augmentation de salaire pour maintenir leur pouvoir d'achat ?

- Attendu que vous décidez de supprimer tous les leviers de ventes en service client il va en résulter une forte baisse de la PVC. Donc quelles solutions proposez-vous aux conseillers pour maintenir une PVC sécurisante ?
- La saison 2 a été un choc pour les conseillers clients. Beaucoup envisagent un changement de métier. Comment comptez-vous les retenir ?

Certains leviers comme les promotions ne dépendent pas du SCO mais du National et du régulateur, elles ne peuvent pas être permanentes, nous sommes à l'écoute de vos remontées et des décisions ont été prises comme la remontée du barème de PVC de 10% en avril et modifié le poids du parc fibre traité et des marges de manœuvre pour la fidélisation de nos clients.

**27) On nous répète que le métier de conseiller est devenu un métier de gestionnaire pourquoi ne pas supprimer les objectifs commerciaux car ils sont inatteignables ? Et pourquoi ne pas se focaliser que sur les sam satisfaction ?**

L'évolution de la PVC en juillet a donnée plus de poids à la satisfaction et à la qualité de service et d'autres réflexions sont en cours au National

**28) les conseillers Clients aimeraient connaitre les écarts de salaires entre eux et la hiérarchie qui décident de leurs augmentations et du budget PVC ?**

On ne communique pas sur les rémunérations individuelles.

**29) les conseillers ont besoin de reconnaissance de leur implication. Que pouvez-vous leur annoncer en mesures d'augmentation cette année pour les rassurer sur la baisse de la PVC ?**

Les négociations annuelles obligatoires sont en cours nous ne pouvons pas vous en dire plus.

**30) Comment les conseillers peuvent ils vous faire comprendre leur mécontentement de cette saison 2 et de la perte de PVC et donc de pouvoir d'achat qui en découle ?**

- pouvez-vous recevoir les conseillers qui le souhaitent pour qu'ils puissent s'exprimer ? et surtout leur proposer une solution.

Une table ronde a déjà eu lieu avec certains salariés et que d'autres rencontres seront réalisées.

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

