



## Questions / Réponses Réunion DP 31 Janvier 2019

**Pour cette nouvelle année et comme à l'accoutumé la qualité du dialogue social n'est pas au rendez-vous des réunions des délégués du Personnel du CSE SUD.**

La Direction se contente de répondre malgré les échanges en séance que certaines de vos questions ne sont pas de l'ordre des DP ! Certaines trouvent des réponses avec ni plus ni moins que le copié collé de l'accord en question, et d'autres sont renvoyées vers d'autres instances.

D'autre part, la Direction du CSE Sud devient adepte du **«ou pas»**, expression qui consiste à *« restreindre la portée d'un point de vue qu'on vient d'exprimer en indiquant par le "ou pas" que son contraire est possible. »*

Nous reposerons donc toutes vos questions dans d'autres instances comme le CHSCT dont la séance est prévue le 21 Février.

Le dialogue social est en panne à DEF avec des problèmes de loyauté et d'organisation des temps de réunion et de délai d'envoi des documents. L'éternel jeu de pingpong entre DEF et les DO est devenu insupportable.

Le dialogue social c'est une question de volonté, à condition de le vouloir bien sûr !

**La CFE-CGC Orange souhaite que l'année 2019 soit l'année du dialogue sociale retrouvé.**

La CFE-CGC restera en concertation avec les collègues et portera leurs demandes visant au bien-être au travail, à la protection des intérêts de nos clients, de ceux des salariés et d'Orange et de notre entreprise.

Nous vous rappelons qu'en matière de conditions de travail la Direction est tenue à une obligation de résultat et que le management par l'incertitude a été une des pierres angulaires du système des années Lombard avec les conséquences que l'on connaît tous.

**Nous demandons à la Direction de faire une promesse, pas seulement digitale, mais aussi et surtout humaine.**

### Question 1 / Tous les services / ARCQ / Entretien d'évaluation

Quels métiers ont été évalués au CSE Sud ?

Combien d'évaluations ont été faites par département ? Sur les métiers référencés, combien restent à faire ?

Existe-t-il une date butoire pour clôturer ces premières évaluations ?

**Réponse :** Les métiers évalués au CSE Sud sont les métiers de Conseiller Client RRH , DRH , Préventeur  
L'ensemble des évaluations sur les métiers déployés sont faites, tous les salariés en activité ont été évalués et entretenus.  
Il n'y a pas de date butoire

### Question 2 / Tous les services / ARCQ / Bilan ARCQ

Pouvez-vous préciser par département :

- combien de salariés ont été positionnés en avancé ?
- combien de salariés ont été positionnés en référent ?
- la proportion hommes / femmes qui ont été positionnés en avancé ?
- la proportion hommes / femmes qui ont été positionnés en référent ?

**Réponse :** Une information sera faite en multilatérale

**La CFE-CGC posera donc toutes ces questions à la Multilatérale du 19 Février**

**Question 3 / Tous les services / ARCQ / Situation individuelle Article 1.3**

Combien de situations individuelles ont été identifiées ?

Le budget alloué pour 2018 pour ces situations individuelles vous a permis de régulariser combien de situations individuelles ?

Avez-vous connaissance du budget alloué pour les situations individuelles pour 2019 ? Si oui, combien de situations individuelles allez-vous pouvoir régulariser ?

**Réponse :** Comme il est stipulé dans l'article 1.3 de l'accord ARCQ, ces situations sont recensées et traitées dans le cadre d'un plan d'action au sein de chaque DO et Division et bénéficient du budget défini dans le présent accord.

**Question 4 / Tous les services / ARCQ / Pilote Métier Conseiller client Back Office**

Le pilote au CSE Sud pour le métier de conseiller client Back office (Commande et réclamation) et sur le Métier de RSC a démarré en Septembre. En Novembre vous indiquez que la date limite pour ce pilote était fixée au 30 novembre pour ces métiers. Pouvez-vous nous en faire une restitution ?

**Réponse :** Les pilotes se sont terminés dans le courant du mois de décembre, nous attendons aujourd'hui leur passage en comité technique, vraisemblablement en février

**Question 5 / Tous les services / ARCQ / Porteurs de mandats - 50%**

Vous nous aviez indiqué que les compétences développées, acquises, dans le cadre d'un mandat seraient prises en considération lors de l'entretien d'évaluation ARCQ. A ce jour, il apparaît que les managers n'ont pas d'information sur ce sujet. Pouvez-vous communiquer vers tous les managers du CSE Sud pour tenir compte de toutes les compétences transverses de tous les porteurs de mandat -50% ?

**Réponse :** Les compétences ne sont pas décrites dans les Métiers définis par l'ARCQ mais l'entretien est le bon moment pour aborder avec les porteurs de mandats les compétences qu'ils pensent avoir développer dans leurs fonctions. Un rappel sera fait à la ligne manageriale

**Question 6 / Tous les services / RIE RIA**

Suite aux nombreux retours de non éligibilité dû à la présence d'un RIE à moins de 15 mn à pieds, pouvons-nous avoir la liste complète de ces RIE et RIA **non Orange** pour toute la Do Sud ? \_Merci également de préciser les conditions d'accès : horaires, Carte Multi Services ou pas, Coûts et subventions ?

**Réponse :** Chaque RIE-RIA a son propre fonctionnement, et carte, pas d'utilisation de la CMS dans ces restaurants. Les tarifs varient selon les restaurants, mais il y a bien 3 types de subvention : simple, majoré, majorée+.

**RIE RIA Départements 30 et 34. La liste complète DoSud est à disposition sur demande à vos représentants CFE-CGC**

<b>30</b>	<b>Nîmes</b>	<b>Crédit-Agricole</b>	<b>408, chemin du Mas de Cheylon - Nîmes</b>	<b>11h45 - 13h30</b>
<b>30</b>	<b>Nîmes</b>	<b>RIA de Nîmes</b>	<b>02, rue Scatisse - Nîmes</b>	<b>11h30 - 13h30</b>
<b>34</b>	<b>Béziers</b>	<b>Béziers Clémenceau (La Poste)</b>	<b>106 Av Georges Clémenceau - Béziers</b>	<b>11h30 - 14h00</b>
<b>34</b>	<b>Lattes</b>	<b>Crédit-Agricole</b>	<b>Avenue de montpellierèret Maurin - Lattes</b>	<b>11h45 - 13h45</b>
<b>34</b>	<b>Montpellier</b>	<b>Montpellier Rondelet</b>	<b>13 rue Rondelet -</b>	<b>11h15 -</b>

**Question 7 / Tous les services / Tickets restaurants pour les télétravailleurs**

A quelle date va être envoyé le push mail d'inscription de vérification de l'éligibilité pour les salariés ne l'ayant toujours pas reçu ? Pouvez-vous nous expliquer pourquoi certains salariés se voient demander de justifier leur statut de télétravailleurs auprès du CSRH quel que soit la date de signature

de l'avenant ? Passé le mois de décembre, le salarié ne pourra plus prétendre à la rétroactivité de ses titres Restaurants 2018, qu'avez-vous prévu pour les salariés n'ayant pas reçu le push mail, et pour ceux dont le dossier est en expertise au près du CSRH ?

Prévoyez-vous exceptionnellement de pouvoir reporter, ou prolonger, la date de validité des Titres restaurant, étant donné qu'à l'initialisation certains salariés ont pu en commander jusqu'à 6 mois (avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> Juillet 2018) ?

**Réponse :** Certains salariés se voient demander de justifier leur statut de télétravailleurs auprès du CSRH car leur contrat n'est plus à jour. Pour les personnes qui ont reçu un mail le 25 janvier, ils ont pu passer commande de leurs chèques déjeuner et de leurs droits acquis (depuis juillet). La carte leur sera envoyée par courrier (reception autour du 4 février) à leur domicile, idem pour les identifiants et mot de passe. La date de validité sera bien prolongée.

La gestion est faite au niveau du pôle restauration : pole.restauration@orange.com par délégation des CE

#### **Question 8 / Prime exceptionnelle de solidarité Orange**

Combien de salariés du CSE Sud se sont vu attribuer la prime exceptionnelle de 1000€ ?

Combien de salariés du CSE Sud se sont vus attribuer la prime exceptionnelle de 500€ ?

A ce jour, combien de situations individuelles sur ce sujet avez-vous reçues et traitées ?

**Réponse :** Nous ne communiquons pas l'information

#### **Question 9 / Service Flux**

Pouvez-vous confirmer que le centre Flux de Nantes a pris la décision d'arrêter cette activité ? Si oui à quelle date ?

Quelles conséquences avez-vous identifiées pour le flux de Montpellier ?

**Réponse :** À notre connaissance, un dossier dans le sens d'un arrêt de la gestion de Flux est initié par l'AE OA avec un passage en CHSCT à la fin du mois de mars. 4

À date, les scénarios et les décisions ne dépendent pas de nous et le calendrier n'est pas encore connu.

#### **Question 10 / Tous les services / Come**

Dans le cadre de la fermeture de l'application COME depuis le 21 Décembre pour les clients OOPP gérés dans COME, aucune commande ne peut être traitée. La consigne est de prévenir les clients des délais importants de traitement de leurs demandes (courant février). Ces demandes ne pourront être traitées qu'après la rétro migration vers DISE

La fin des rétro migrations est prévue pour fin janvier, à compter de cette date l'ensemble du parc OOPP sera géré de nouveau par DISE.

Pouvez-vous confirmer que les urgences doivent être transmises par mail au responsable expertise offres de convergence ? Qu'est-ce qui est qualifié comme une urgence ? Dans quel délai est traitée l'urgence ?

**Réponse :** Une étude des profils est actuellement en cours afin de déterminer les évolutions techniques possibles

Il n'y a eu aucune modification de processus suite à la contractualisation graduée. Ces informations sont disponibles dans le RMU et nous sont confirmées par la Direction des processus de la DRCE.

#### **Question 11 / DVF / Simuloo**

Suite à l'intégration des marges de manœuvre dans Simuloo pour l'équipe Alliance, le bouton rétention est bien actif. L'équipe Activa faisant régulièrement de l'entraide, les conseillers n'ont pas accès à ce bouton. Comptez-vous y remédier ? Si oui, quand les conseillers Activa auront-ils accès à ce bouton ? Sinon, quelle en est la raison, et quelle procédure doivent-ils suivre ?

Certains conseillers ont constaté que depuis la contractualisation graduée, le processus automatisé de Simuloo aurait changé. En effet, il y a désormais un délai supplémentaire avant que la commande n'apparaisse dans DISE. Confirmez-vous que le processus automatisé de Simuloo a évolué ? Si oui, est-il repris par quel service, et dans quel but ?

**Réponse :** Oui, le sondage Alliance, comme toutes les activités du CSE concernées par le sondage 100% accueil, évoluera vers le sondage Mon Expérience Orange (MEO). Ce sondage sera basé sur le même socle que le sondage Avis d'Activa et les questions seront adaptées au mode réactif. Une présentation sera effectuée au CHSCT du 21 février au cours duquel le contenu du sondage et les prochaines échéances seront alors présentés.

#### **Question 12 / Alliance/ Evolution Sondage**

Pouvez-vous confirmer une évolution du sondage du service Alliance ? Si oui, s'agit-il du même sondage en place sur Activa au 1<sup>er</sup> Novembre 2018 ? Quand comptez-vous en faire une présentation aux instances ? Quand comptez-vous en faire une présentation à l'équipe Alliance ? A quelle date sera-t-il effectif ? Y'aurait-il une adaptation à l'activité rétention ?

**Réponse :** Les investigations sont en cours et que les éléments seront reinjectés et à nouveau visibles par les conseillers début février.

#### **Question 13 / DVF / Outil MA PVV**

Les conseillers nous informent qu'ils n'ont plus accès à la performance commerciale réalisée sur les mois antérieurs à décembre 2018. Est-ce que cela va être résolu ? Si oui, à quelle date ?

**Réponse :** Il existe 5 références de Tablette Samsung Galaxy tab 32 Go. Sans la référence précise, il nous est difficile d'en consulter l'évolution des approvisionnements. En cas de rupture d'une d'elles, un report de la proposition sur une des 4 autres références de substitution était possible. Ainsi, il n'y aura pas de prise en compte dans les résultats du challenge.

#### **Question 14 / Tous les services / Challenge Samsung**

Un mail du 2012 informant que la Tablette Samsung Galaxy tab 32 Go est annoncée en rupture et le réapprovisionnement n'est prévu qu'en S2/S3. La fin du challenge étant le 3112, allez-vous en tenir compte dans les résultats ?

**Réponse :** La programmation de l'atelier est dépendante de la disponibilité du représentant du constructeur.

Oui, comme à chaque lancement de challenge, le CSE Sud sensibilise la DRCE sur la nécessité de disponibilité des produits.

L'organisation de la présence du constructeur dépend des disponibilités des parties prenantes, l'étude des calendriers n'a pas permis de trouver un créneau plus favorable.

Les stocks de terminaux sont suivis ils sont monitorés par les acheteurs et la chaîne logistique. Chacun fait son possible pour éviter les ruptures.

#### **Question 15 / Tous les services / Challenge Apple**

La période commerciale du T1 2019 a débuté le 07 Janvier avec le constructeur partenaire Apple, et ateliers Apple auront lieu le mardi 29 janvier au CSE SUD, soit 3 semaines après le début du challenge, qu'est-ce qui explique ce délai ?

Nous attirons votre attention sur les ruptures de stocks de plusieurs terminaux dès la fin du 2<sup>nd</sup> Semestre, n'était-il pas possible d'anticiper ces ruptures avec le partenaire Apple dont les stocks ont toujours été à flux tendus ?

**Réponse :** Le calcul pour l'intéressement et la participation se fait sur la rémunération effectivement perçue pendant l'année de référence.

Le calcul de la PVM se fait sur la base de la rémunération du semestre de référence

Pendant la période d'activité, les AI sont attribuées selon les mêmes critères que pour les salariés en activité.

Pendant la période de temps libéré, l'augmentation individuelle est calculée sur la base du taux moyen constaté pour leur niveau de classification de personnel dans leur entité de rattachement (ES). (cf article 2-6-3-5 de l'accord intergénérationnel)

#### **Question 16 / Tous les services / Tous en 4G / Renouvellement catalogue**

Pouvez-vous indiquer de quand date le catalogue actuel des mobiles proposés à ce jour dans 100% pratique ? A quelle fréquence est-il renouvelé ? Pouvez nous nous indiquer à quelle date sera-t-il renouvelé ?

**Réponse :** Oui

#### **Question 17 / Tous les services / Accord Intergénérationnel (TPS) et Prime de départ**

**Pour les salariés en CDI, les règles de prime de départ à la retraite (x mois de salaire dépendant du nombre d'années travaillées dans l'entreprise) sont-elles indépendantes du TPS ? Donc basées sur un salaire à 100 % ?**

La base de salaire à prendre en considération est le salaire brut versé par l'entreprise au cours des 12 derniers mois de présence.

L'indemnité de départ en retraite sera calculée sur la base du salaire perçu par le salarié avant son entrée dans le dispositif de TPS, si cela lui est plus favorable.

(cf page 31 article 2-6-3-5 de l'accord intergénérationnel (paragraphe H))

#### **Question 18 / Tous les services / Tous en 4G / Renouvellement catalogue**

Pouvez-vous indiquer de quand date le catalogue actuel des mobiles proposés à ce jour dans 100% pratique ? A quelle fréquence est-il renouvelé ? Pouvez nous nous indiquer à quelle date sera-t-il renouvelé ?

**Réponse :** Pour les 24 et 30 mois, le catalogue est actualisé une fois par an généralement entre avril et mai

#### **Question 19 / Tous les services / OAP**

Pouvez-vous nous indiquer quelle procédure les salariés doivent suivre en cas de crevaison d'un véhicule de Pool Orange ?

**Réponse :** Cette question n'est pas du périmètre du CSE mais de la SSO

**La réunion DP de Février a été programmée le 14 Février .... 15 jours seulement après celle de Janvier  
... avec des réponses écrites envoyées à vos représentants tardivement.**

## **Prochaine réunion Jeudi 28 Mars**



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

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

Vos élus DP CSE SUD : Laurence OURTIES, Antoine ROESER, Blandine BARTHES, Mohamed BENYAHIA, Hélène FAUS, Sandrine FRASCA.



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/annuaireCFECCG](http://bit.ly/annuaireCFECCG)

