



## Questions / Réponses de la réunion DP du 21 Juin 2018

### Question N°1

#### **Services Ventes / Signature électronique**

Avez-vous des informations sur la signature électronique pour les contrats de vente ?  
Si oui, quand « Digi Sign » sera généralisé ?

### Réponse Direction

Le projet Digi Sign, pour le domaine de la mobilité, sera déployé dans le courant du 2nd semestre. Nous n'avons pas plus d'information.

**La CFE CGC continue de revendiquer la mise en place du projet Digi Sign pour les contrats de ventes et le rappellera à la Direction tant que le projet ne sera pas généralisé.**

### Question N°2

#### **Tous les services / Seniors, Fin de carrière, Retraite**

Retraite complémentaire et TPS :

Les salariés de droit privé qui ont opté pour TPS5 avant le 30 octobre 2015 et qui partiront à la retraite à 62 ans verront leur retraite complémentaire amputée de 10 % de son montant durant 3 ans. L'entreprise prendra-t-elle en charge tout ou partie de cette réduction de retraite complémentaire ?  
Existe-t-il un texte unilatéral ou accord interne sur ce point ?

### Réponse Direction

Orange a pris une décision qui instaure une compensation pour les salariés qui ont pris un TPS avant le 2 janvier 2016.

Ci-dessous le lien sur @noo :

<https://portailrh.sso.infra.ftgroup/decisions-unilaterales-a-orange-sa>

### Question N°3

#### **Tous les services / Seniors, Fin de carrière, Retraite**

Retraite complémentaire et TPS :

Les salariés de droit privé qui ont opté pour TPS5 après le 30 octobre 2015 et qui partiront à la retraite à 62 ans verront leur retraite complémentaire amputée de 10 % de son montant durant 3 ans. L'entreprise prendra-t-elle en charge tout ou partie de cette réduction de retraite complémentaire ? Existe-t-il un texte unilatéral ou accord interne sur ce point ?

### Réponse Direction

Ceux qui ont pris un TPS après cette date avaient connaissance de l'information et pouvaient prendre un TPS qui durait un an de plus. Il n'est donc pas prévu de compensation.

**Pour trouver les réponses à toutes vos questions la CFE CGC vous oriente vers ce lien :**

**<https://portailrh.sso.infra.ftgroup/decisions-unilaterales-a-orange-sa>, et reste bien évidemment à votre entière disposition.**

## **Question N°4**

### **Tous les services / Come**

Après l'annonce de l'arrêt de COME, vous nous aviez promis que les salariés formés uniquement à COME seraient formés à DISE et accompagnés.

Certains n'ont eu qu'une demi-journée de formation à DISE et se sont vus dès le lendemain matin positionnés sur les 2 files « COME ET DISE ».

Est-ce d'après vous suffisant en termes de formation et d'accompagnement ?

## **Réponse Direction**

Oui.

La ½ journée de formation DISE correspond au format habituel décliné lors d'une formation initiale pour un nouveau collaborateur.

Le positionnement sur la file a été acté par le manager avec les collaborateurs concernés.

Nous prenons en compte vos recommandations concernant l'accompagnement de la formation sur le poste de travail.

**CFE CGC estime qu'une demi-journée n'est pas suffisante ! La CFE CGC ne peut cautionner que la Direction réagisse seulement si les salariés se signalent en difficultés. Nous recommandons à la Direction d'être dans l'accompagnement de tous et non pas seulement dans la formation. La CFE CGC distingue formations initiales, accompagnement, mise en situation ; chaque cas doit être accompagné individuellement ! La CFE CGC restera attentive à tout déploiement de nouvel outil.**

## **Question N°5**

### **Tous les services / COME**

Nous recensons depuis un mois de nombreux incidents « COME » impactant fortement aussi bien nos clients que les collaborateurs dans l'exercice de leur métier :

1. Jeudi 14 juin 2018 : « Facturation de communications au Tadjikistan à tort. La correction a été apportée dans la nuit du 13 au 14 juin 2018. Toutefois, aucun rétroactif n'est prévu sur les cas détectés. Des avoirs devront être réalisés pour les clients se manifestant. »
2. Mercredi 13 juin 2018 : « Facturation COME comptabilisées en double dans NOVAE 26 068 factures de Octobre 2017 ont été réémises ce qui entraîne pour certains des dossiers de RECOUVREMENT »
3. Lundi 11 Juin 2018 : Incident catalogue « : lors d'un PCM ou d'une extension de flotte, les mobiles ne s'affichent pas. Un correctif est prévu pour le 19 Juin 2018 ».
4. Jeudi 7 Juin 2018 : Incident grave « Un incident est en cours sur la plate-forme SIIE. Les saisies sont possibles, mais certaines commandes sont susceptibles de ne pas évoluer jusqu'à résolution de l'incident. Une analyse est en cours, nous vous tiendrons informés de l'évolution de la situation. »
5. Jeudi 7 Juin 2018 : Incident grave « Application Indisponible Date début : 07/06/2018 11:00 - Date de fin prévue : 07/06/2018 15:00 »
6. Mardi 5 Juin 2018 : incident fonctionnel de PROD pris en compte par l'A/R « Application indisponible »
7. Mercredi 30 Mai 2018 : « Facturation de communications au Tadjikistan à tort : Le SBF vous informe que, suite à un « oubli » dans le Design Catalogue SIIE (Paramétrage des opérateurs étrangers), certaines communications émises depuis la Suisse depuis l'opérateur MCCMNC 22860 (en Suisse) se voient traduites comme émises depuis le TADJIKISTAN (Code TJK), et donc facturées en conséquences. En attendant les corrections demandées aux équipes Catalogue, il faudra faire des avoirs aux Clients qui se manifestent.»
8. Lundi 28 Mai 2018 : « L'incident est rétabli sur la plate-forme SIIE. 93 commandes bloquées au départ - 40 commandes environ ont été débloquentes. -Un rattrapage des commandes restantes sera effectué dans l'après-midi. Début 28/05/2018 08:00 Fin prévue 28/05/2018 12:30 »
9. ...La liste est encore longue (Incidents Réseaux, SI indisponibles...).

En toute connaissance de cause estimez-vous que les collaborateurs peuvent exercer leur métier dans de bonnes conditions ?

Les clients, mal menés encore une fois, vont répondre comment au sondage « Satisfaction Client » ?

Pourquoi les ventes COME ne remontent-elles PLUS alors que cela fonctionnait jusqu'à présent ?

## **Réponse Direction**

L'incident de facturation n'a pas d'incidence sur l'exercice du travail des conseillers Alliance qui opèrent dans le domaine de la rétention. L'impact peut être entendu pour les incidents fonctionnels du 5 et 7 juin ainsi que pour le problème de catalogue du 11 juin. Il faut noter que ce dernier ne concernait que quelques mobiles en fin de vie et la couverture site, pour laquelle nous avons eu 4 demandes identifiées au niveau de l'équipe Alliance sur la période. Durant les périodes de dysfonctionnement, la consigne est donnée aux conseillers de privilégier le traitement des clients DISE.

Il n'y a pas de distinction de typologie de client lors de l'envoi du sondage.

Nous n'avons pas connaissance de dysfonctionnement. Les écarts constatés par les conseillers doivent être remontés à leur manager pour être investigués.

**La CFE CGC s'étonne que la Direction n'ait pas connaissance de dysfonctionnements récurrents. L'arrêt de Come est acté donc la Direction reconnaît que l'outil n'est pas opérationnel !**

**La CFE CGC entend qu'il va falloir du temps, mais l'activité d'Alliance est bien de la Rétention, un client insatisfait ne fait pas de distinction, son objectif est d'avoir un conseiller en ligne. Les Conseillers Alliance ont à cœur leur métier et leurs clients, ils ne font pas eux de distinction mais souffrent aujourd'hui de « récupérer » les clients en bout de course aux demandes multiples.**

**La CFE CGC vous conseille et vous encourage à envoyer un mail quotidien à vos N+1 et N+2 de chaque disfonctionnement et cas clients ne concernant pas directement l'activité rétention d'Alliance.**

### **Question N°6**

#### **Tous les services / Le parcours qualifiant**

Pouvez-vous nous dire à ce jour combien de salariés sont en parcours qualifiant au CSE Sud et combien par département ?

Quelle est en général la durée d'un parcours qualifiant au CSE Sud et par département ?

A la fin de ce parcours qualifiant quel est le pourcentage de réussite ?

### **Réponse Direction**

Nous avons 8 parcours qualifiants en cours : 2 chez DVF – 1 chez DAS – 5 chez DRSC

La durée est généralement de 6 mois mais peut être prolongée en fonction de la montée en compétence du salarié inscrit dans le parcours qualifiant.

1 seul parcours qualifiant n'a pas abouti en 5 ans.

**La CFE CGC rappelle à la direction qu'elle doit respecter ses engagements et l'accompagnement pour mener à bien les derniers parcours qualifiants. La Direction ne doit pas prendre pour prétexte l'arrivée prochaine de la généralisation de L'ARCQ \* pour décevoir les salariés en faisant des économies.**

**\*Accord Reconnaissance des Compétences et Qualifications**

### **Question N°7**

#### **Tous les services / WhatsApp**

WhatsApp est une application mobile sur smartphone permet à des groupes d'utilisateurs de communiquer. Elle donne accès à un tchat de groupe pour les équipes. La facilité d'utilisation de cette application lui donne une place grandissante au sein d'Orange et vient concurrencer les outils de messagerie professionnels tels que « Outlook et Skype ».

Sensibilisés sur la sécurité nous nous interrogeons sur le risque de voir des données sensibles de l'entreprise se retrouver sur les serveurs de WhatsApp hébergés aux Etats Unis.

La ligne managériale peut-elle imposer l'utilisation de WhatsApp ?

N'y a-t-il pas un risque que son utilisation ne respecte pas l'accord équilibre vie privée/vie pro ?

### **Réponse Direction**

Un salarié qui ne souhaite pas utiliser WhatsApp, ne peut se le voir imposer.

**La CFE CGC souhaite l'interdiction au CSE SUD de cette application à des fins managériales quel que soit l'information partagée.**

**Extrait du guide des bonnes pratiques sur mobiles (page 6) :**

**[http://shp.itn.ftgroup/sites/DSEC\\_awareness/SharedDocs/Mode%20d%27emploi,%20guides%20pratiques%20-%20Best%20practices%20guides/Guide%20de%20bon%20usage%20des\\_%20équipements%20mobiles.pdf](http://shp.itn.ftgroup/sites/DSEC_awareness/SharedDocs/Mode%20d%27emploi,%20guides%20pratiques%20-%20Best%20practices%20guides/Guide%20de%20bon%20usage%20des_%20équipements%20mobiles.pdf)**

**(...) Ne pas utiliser de systèmes de messageries autres que ceux fournis par l'entreprise pour échanger des informations internes. Imessage, WhatsApp, Viber, BBM ...ou équivalent ne doivent pas être utilisés (.) »**

### **Question N°8**

#### **Tous les services : Remplacement absent pour maladie**

En cas d'absence maladie quelles sont les règles de remplacement ?

### **Réponse Direction**

Plusieurs critères peuvent rentrer en ligne de compte : la durée de l'absence, le budget, la pertinence du remplacement. En tout état de cause c'est à l'employeur de décider ou non, du remplacement d'un salarié absent pour maladie.

**La CFE CGC salue la Direction sur le respect des règles mais s'interroge sur la charge de travail répercutée aux équipes.**

**La CFE CGC restera attentive à vos conditions de travail, est à votre écoute quelques soient vos difficultés (ambiance, charge de travail ? suivi des dossiers, ...). N'hésitez pas à nous contacter.**

## **Question N°9**

**Relance de la question N° 7 des questions DP du mois de mai, qui était : « avez-vous une date à communiquer pour les places dédiées au covoiturage ? »**

Vous nous avez répondu : mise en place prochainement.  
Avez-vous une date à nous communiquer ?

## **Réponse Direction**

Les places réservées pour le covoiturage peuvent se situer sur le parking de la SERM, où il y a toujours des places disponibles.

Nous pouvons donc déjà dire que ce dispositif est effectif aujourd'hui.

**La CFE CGC ne peut admettre que le parking déporté soit une réponse satisfaisante qui n'encourage pas les salariés à faire du covoiturage. Nous ne demandons pas le parking souterrain mais une identification des covoitureurs et des places réservés à cet effet sur Apollo même. La CFE CGC entend qu'Apollo n'ait pas de problématique de places mais demande l'application de L'Accord PDM\***

**\*Plan de Mobilité ex PDE Plan de déplacement Entreprise.**

## **Question N°10**

**Tous les services : Véhicule électrique**

Nous avons un véhicule électrique dans le Pool Apollo.

Ce type de véhicule est automatique, serait-il possible d'en informer le personnel ?

Une matinée de découverte de ces véhicules a été organisée sur d'autres sites, avez-vous déjà fixé une date pour Apollo ?

## **Réponse Direction**

Nous n'organiserons pas de journée dédiée à l'utilisation du seul véhicule électrique que nous avons dans notre pool, la GSO est sollicitée en cas de besoin pour aider à la prise en main à la demande du salarié.

Pour information, c'est le véhicule le moins utilisé du parc car elle ne possède pas une grande autonomie (150km).

De plus, dans l'outil de réservation des véhicules, il existe une page d'informations pour chaque voiture avec toutes ses caractéristiques.

Si d'autres sites ont effectué une journée découverte, c'est parce qu'il y a plusieurs véhicules de ce type sur leur pool et des utilisateurs (Techniciens) qui les prennent chaque jour pour se déplacer dans l'agglomération.

**La CFE GCG s'interroge de l'utilité de ce véhicule puisque la Direction constate qu'il est très peu utilisé. Les salariés ne se déplacent ils pas intramuros ? Les salariés boycottent ils volontairement ce véhicule ? Nous invitons la Direction à s'interroger sur l'équipement du Pool Apollo et faciliter les déplacements.**

## **Question N°11**

**Tous les services : LMG et fonctionnaires**

Plusieurs fonctionnaires nous ont alertés sur un dysfonctionnement lié à la « Noémisation » et qui se retrouvent bloqués (sans carte vitale fonctionnelle) et plus remboursés.

Comment le Service RH peut-il aider les fonctionnaires ?

Avez-vous connaissance de ces dysfonctionnements ?

La direction va-t-elle communiquer envers ses fonctionnaires ?

## **Réponse Direction**

Non il n'est pas prévu d'aide spécifique ; nous n'avons ni la structure ni les outils ni les process pour répondre à cette demande. Le salarié doit se connecter sur le site Ameli et traiter directement avec la CPAM

**Pour toutes problématiques rencontrées, n'hésitez pas à solliciter votre RH local.**

## **Question N°12**

**Tous les services : Mesures de Reconnaissances**

Nous avons eu connaissance que des primes exceptionnelles, MEC, promotions ont été données dans d'autres unités au titre de travailleur sur « COME ».

Envisagez-vous la même chose au sein du CSE Sud, si oui sur quel semestre ?

## **Réponse Direction**

Nous n'avons pas cette information.

Nous appliquerons les mesures portant sur la reconnaissance des compétences, des qualifications et des parcours professionnels telles que décrit dans la décision du 16 avril 2018 portant sur les mesures salariales 2018.

**La CFE CGC a porté à la connaissance de la Direction du CSE SUD de mesures accordées en reconnaissance d'implication Come dans certaines DO.**

**La CFE CGC attend de la Direction que les mêmes mesures soient appliquées au CSE SUD.**

### **Question N°13**

**Tous les services : Journée de Solidarité**

Un salarié en RTT le jour de solidarité (Jeudi 10 Mai 2018) s'est aussi vu retirer 1 jour de CA.

Comment allez-vous rétrocéder 1 journée à ce salarié qui s'est vu en retirer 2 ?

### **Réponse Direction**

La journée de solidarité était initialement associée au Lundi de Pentecôte et non à l'ascension le 10 mai. Deux cas possibles : soit le salarié a des JTL et au 1<sup>er</sup> Janvier il lui a été déduit le jour de solidarité soit le salarié n'en a pas et doit effectuer les 7 heures liées à la journée de solidarité. Il n'y a pas de récupération des jours fériés qui tomberait sur un jour de repos.

@noo ne décompte les congés sur les jours fériés.

Nous restons bien sûr à la disposition du salarié si besoin.

### **Question N°14**

**HDM/MDM/SPES : Recrutements**

Pouvez-vous nous dire où vous en êtes des recrutements qui deviennent très urgents ? (surcharge de travail, stress...)

### **Réponse Direction**

Les recrutements sont en cours. Les recrutements actés à date : 2 collègues sur le segment SPES dès juillet 1 collègue en octobre ; HdM 2 recrutements au 1<sup>er</sup> octobre ; 1 apprenti au HdM et 1 apprenti au flux

**La CFE CGC salue les efforts en termes de recrutements, mais la CFE CGC constate que certains postes ne sont toujours pas pourvus, et souhaite une rentrée à effectifs pleins !**

**La prochaine réunion DP du CSE SUD est programmée le 12 Juillet 2018.**

**Vous avez des questions, des réclamations, des préoccupations,**

**N'hésitez pas à contacter vos représentants CFE CGC.**

Vos représentants  
CFE-CGC Orange

#### **Élus-es**

- Laurence Ourtiès
- Antoine Roeser
- Blandine Barthès
- Mohamed Benyahia
- Hélène Faus
- Sandrine Frasca



Retrouvez ce compte-rendu et  
les publications de votre établissement :  
<https://www.cfecgc-orange.org/do-sud/>

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)

