



## Questions / Réponses

### Réunion DP 20 Juin 2019

#### **Réclamation N°1 Heures supplémentaires et prélèvement à la source / Tous les services**

Heures supplémentaires et prélèvement à la source / Tous les services

Depuis le 1er janvier 2019, la rémunération des heures supplémentaires effectuées, bénéficie d'une exonération de cotisations salariales dans certaines limites.

Les heures supplémentaires sont exonérées de l'impôt sur le revenu dans la limite d'un plafond annuel.

Pouvez-vous nous indiquer si Orange applique cette exonération dans le calcul du prélèvement à la source ?

**Réponse Direction** L'exonération des heures supplémentaires et complémentaires a été mise en œuvre sur la paie de mai 2019 avec un effet rétroactif au 01/01/2019. Le montant de l'exonération heures sup est déduit de la base de calcul qui sert à calculer le montant du prélèvement à la source.

Pour toute réclamation, pensez au [clic RH ici](#)

#### **Réclamation N°2 Hôtels négociés dans ONEO / Tous les services**

Certains contrats avec les hôtels ou chaînes hôtelières sont négociés dans certaines régions selon la saison (haute ou basse).

Lors de périodes de haute saison, il est difficile de trouver un hôtel conforme aux tarifs Orange.

Le problème se pose pour Paris/RP ainsi que les régions touristiques ou lors d'événements.

Certaines directions accordent la prise en charge d'un dépassement dans ce cas.

Ce dispositif de prise en charge exceptionnel du dépassement est-il appliqué sur notre périmètre DP ?

**Réponse Direction** La politique à appliquer est celle définie dans ONEO, en cas de difficultés le collaborateur peut se rapprocher de son manager.

N'hésitez pas à nous signaler toutes difficultés rencontrées pour vos voyages professionnels.

#### **Réclamation N°3 Versement de la participation et de l'intéressement / Tous les services**

Quelles sont les dispositions prises par la Direction pour payer la participation et l'intéressement lorsque les Salariés ont quitté Orange au moment des choix du type de règlement ? (fin de contrat, retraite, disponibilité, essaimage ...)

**Réponse Direction** Lors de la campagne de participation/intéressement, les salariés en fin de contrat ou retraités sont invités à faire leurs choix d'affectation des sommes par mail sur l'adresse mail qu'ils auront renseignés. Les choix de règlement sont identiques à ceux des salariés

#### **Réclamation N°4 Parcours de professionnalisation / Tous les services**

Des parcours de professionnalisations sont-ils prévus et/ou en cours en 2019 sur notre périmètre DP ?

**Réponse Direction** A ce jour, 2 futur'o arrivés en 2019 sur DRSC

#### **Réclamation N°5 Oméga / Tous les services**

Suite à l'évolution de la contractualisation, Contractualisation graduée, il a été demandé d'utiliser exclusivement l'outil Oméga.

Après plus d'un an d'utilisation, nous constatons et les collaborateurs subissent encore de nombreux dysfonctionnements au quotidien.

Voici une liste non exhaustive :

- Non remontée des ventes quand elles sont saisies en automatique alors que l'on demande de choisir prioritaire ce type de saisie.
- Absence de la proposition de migration intra-game Performance Pro (Récap seulement)
- Blocage des accents en saisie sur les prénoms en minuscule dans « détail du client » ce qui oblige de mettre le prénom avec accent en majuscules alors qu'ils remontent d'E-Force saisie en minuscules
- Absence des Recharges Data Ponctuelle (Autres Options et Services / Options Recharges)
- Couverture Site Express, le prix du matériel Alcatel Couverture Site B2B V4 est toujours à 49€ au lieu de 0.00€
- BE migration KO
- Cession erreur tarif
- Ajout option Orange Téléphone Pro automatique impossible
- Affichage et calcul des marges de manœuvres sur le bon de commande

Quand les collaborateurs auront-ils enfin un outil, Oméga ou autre, adapté et fiable afin de travailler sereinement et éviter l'usage contraint de multiples outils ?

**Réponse Direction** Ces dysfonctionnements sont connus et une communication détaillée a été réalisée à l'ensemble des utilisateurs le 12 juin par l'équipe formation de DVF.

L'outil Oméga bénéficie d'évolutions régulières afin d'en optimiser le fonctionnement.

La Direction souligne les remontées régulières, réalisées par les collaborateurs et les représentants du personnel, concernant les dysfonctionnements d'Oméga. Ces éléments lui permettent de déclarer rapidement les incidents et de faire engager des mises en production des correctifs. La Direction rappelle que la simplification et l'optimisation du poste de travail font partie intégrante des engagements de sa feuille de route 2019.

#### **Réclamation N°6 Netmail / Tous les services**

Tous les collaborateurs ont reçu ou presque, une information sur « l'Optimisation de la gestion des mails non reçus ».

Chaque collaborateur a à cœur la satisfaction client, pour cela ils sont attentifs de façon générale aux Netmails KO. Certes le lien n'est pas utilisé par tous dans le mail signifiant la non réception mais pour autant les mails sont renvoyés.

Cette information est-elle un signe qu'un nouvel Item d'objectif ayant pour thème « traitement des Netmails KO » avec un pourcentage de taux de traitement se profile ?

**Réponse Direction** Le suivi des Netmails KO a pour objectif d'améliorer le taux de concrétisation de nos propositions commerciales. Par ailleurs, il permet de se prémunir d'un risque juridique en cas de non réception des documents contractuels par les clients dont l'adresse email est erronée. Nous savons les collaborateurs pleinement engagés dans cette démarche et, à date, il n'est pas prévu d'item « traitement des Netmails KO »

#### **Réclamation N°7 Orange Téléphone Pro / Tous les services**

Le lancement de l'offre Orange Téléphone Pro est intervenu le jeudi 16 mai.

Les ateliers de découverte de cette offre ont été proposés entre le 20 et le 23 mai.

Une fois de plus les formations ou ateliers de découverte sont proposés et programmés après le lancement de la nouvelle offre.

Est-ce possible de prévoir ces formations ou ateliers avant de devoir les proposer, répondre aux questions des clients ?

**Réponse Direction** Les conseillers ont été formés sur l'offre Orange Téléphone Pro lors des sessions de formation de la saison 2 lancée le 2 avril. Les ateliers Orange Téléphone Pro ont été initiés avec une volonté de capitaliser sur les connaissances acquises par les conseillers, de partager les bonnes pratiques et d'apporter des compléments d'informations liés aux premiers retours d'expérience.

Ces deux dispositifs sont complémentaires. Par ailleurs, les soutien-formateurs restent disponibles pour répondre aux besoins exprimés par les collaborateurs. La pédagogie de formation s'adaptera aux spécificités des prochains lancements et prendra en compte vos suggestions.

#### **Réclamation N°8 Entretien Individuel / Tous les services**

Pouvez-vous nous dire si à ce jour tous les Entretiens Individuel Managers ont été passés ?

Pouvez-vous nous dire si à ce jour tous les Entretiens Individuel Collaborateurs ont été passés ?

**Réponse Direction** Tel que précisé en séance, un nouveau point a été fait en Codir ainsi qu'en réunion manager pour s'assurer que les entretiens individuels aient bien eu lieu, ou le cas échéant d'identifier les raisons qui n'auraient pas permis la réalisation (absence, mobilité..).

#### **Réclamation N°9 Accord reconnaissance des compétences et des qualifications (A.R.C.Q)**

Comment évaluer des potentiels d'un salarié, qui ne sont pas des compétences décrites dans la fiche métier ?

**Réponse Direction** L'exercice de l'évaluation des compétences de l'ARCQ porte effectivement sur les compétences telles que définies dans les fiches métiers, ça ne présage pas pour autant de l'exhaustivité des compétences détenues par le salarié. Ceci étant l'entretien d'évaluation avec le manager reste un moment d'échange privilégié entre le manager et le collaborateur.

#### **Réclamation N°10 A.R.C.Q\* / Métier de conseiller clients**

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

Pouvez-vous nous expliquer pourquoi certains collaborateurs « conseillers clients » n'ont toujours pas eu la réunion d'information nécessaire à l'initialisation de l'auto-évaluation donc non positionnés car non évalués ?

**Réponse Direction** Les salariés absents ou arrivés nouvellement sur le métier feront bien l'objet d'une réunion d'initialisation le jeudi 12 septembre.

#### **Réclamation N°11 Relance question 1 du 16 Mai 2019 : Accueil des nouveaux embauchés / Tous les services**

« Journée d'intégration des nouveaux arrivants article 1-2-2-1 page 16 de l'accord intergénérationnel du 12 décembre 2018.

Pouvez-vous nous communiquer la date de la ou des journées d'intégrations des nouveaux embauchés ?

Sur quel(s) site(s) cette journée va-t-elle se dérouler ?

Une assistante sociale sera présente lors de cette journée ?

L'union avec la DO SO remet la réflexion à l'ordre du jour, avec bien sur la présence de l'assistante sociale.

Le principe est d'avoir une journée construite de façon cohérence sur l'ensemble du nouveau territoire »

Les réflexions ont-elles avancées ? Y'a-t-il une date retenue ?

**Réponse Direction** Cette journée est prévue au mois d'octobre. A date les modalités d'organisations ne sont pas encore connues.

### **Réclamation N°12 Alliance**

Les salariés de l'équipe Alliance sont ravis de la mobilité de leur manager mais sont inquiets pour la pérennité de leur activité. Quelle organisation avez-vous prévu à court terme et à long terme ?

**Réponse Direction** Nous sommes en cours de réflexion sur l'organisation de cette activité

**La CFE-CGC Orange se posait déjà les questions ... la « réflexion » de la Direction a abouti au CE DO Sud le 28 Juin**  
**Pour en savoir plus :** [Essentiel CE DO Sud Juin 2019](#) [Tract Fermeture du service Alliance](#)

### **Réclamation N°13 Activa**

3 apprentis nous quittent cette année et 2 seulement seront remplacés. Quelle en est la cause ?

**Réponse Direction** La répartition des alternants dans les départements fait l'objet d'un arbitrage en Codir. A ce titre, la décision a été prise d'attribuer un apprenti à la communication afin de donner une meilleure visibilité sur nos métiers, nos résultats, dans le cadre de la mise en oeuvre des Défis au sein de l'entité et dans le cadre de la promesse Orange

### **Réclamation N°14 Formation / « Mobile learning »**

Nous vous avons déjà alerté sur les limites du mode de formation e-learning et nous constatons que vous souhaitez déployer le mode de formation « mobile learning ».

Pensez-vous que la généralisation de ce nouveau mode de développement des compétences va dans le sens de l'accord sur l'équilibre vie privée/vie pro ?

Ne pensez-vous pas que les salariés risquent de privilégier leur temps personnel pour répondre à ce type de sollicitation professionnelle?

Avez-vous l'intention d'équiper tous les salariés de mobiles adéquats ?

**Réponse Direction** Le développement du Mobile Learning va avant tout à la rencontre des besoins exprimés par les salariés au sein du Groupe.

Et suite au succès d'une expérimentation de formation sur mobile, le Groupe souhaite généraliser ce nouveau mode de développement des compétences, qui par ailleurs ne va pas à l'encontre de l'équilibre vie privée/vie professionnelle, au fait qu'il doit être réalisé sur le temps de travail quel qu'en soit les modalités

Le mobile learning ne remplacera pas les autres modalités de formation, il s'agit de les adapter aux smartphones et tablettes.

La priorité dans cette première phase est d'analyser les méthodes de connexion les plus adaptées et, pour alimenter nos réflexions, un sondage est réalisé auprès des salariés afin de vérifier que ce mode d'apprentissage est adapté à nos pratiques et équipements.

C'est en phase avec la Promesse et l'employeur digital et humain. Comme toujours, il faut distinguer la formation professionnelle, à l'initiative de l'entreprise, réalisée sur le temps de travail. Et la formation à titre personnel dans laquelle chacun est libre de s'investir, sachant qu'Orange est une des rares entreprises à mettre autant de contenus à disposition de ses salariés.

Les mobiles de la gamme offre salariés sont déjà compatibles pour le Mobile Learning, l'adaptation doit se faire au niveau des contenus de formation.

Un sondage salarié est réalisé au CSE Sud afin permettre à chacun de s'exprimer sur le sujet et/ou ses contraintes

**La prochaine réunion DP du CSE SUD est programmée le 11 Juillet 2019**

Vous avez des questions, des réclamations, des préoccupations.  
N'hésitez pas à contacter vos représentants CFE-CGC Orange.

**Vos élus DP CSE SUD :** Laurence OURTIES, Antoine ROESER, Blandine BARTHES, 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)