



## Questions / Réponses de la réunion DP du 12 Juillet 2018

### Question N°1

#### **Tous les services / Formation e-learning**

Ce format de formation n'est pas apprécié les salariés, car non adapté. Le retour à des sessions en physique est souhaité par les salarié-es pour plus d'efficacité, que compte faire la direction?

#### **Réponse Direction**

Ce n'est pas le retour qui est fait sur les évaluations de formation. Ce dispositif permet à chaque collaborateur de pouvoir choisir le moment le plus approprié pour suivre sa formation et de revenir autant que nécessaire sur les points qu'il souhaite revisiter. Ce support de formation n'est toutefois pas exclusif. En fonction de la nature et de la complexité des sujets, nous choisissons le moyen le plus approprié entre sessions en physique et/ou en version digitale.

**La CFE CGC restera vigilante sur le format des formations n'hésitez pas à vous signaler auprès de votre manager pour les difficultés rencontrées au cours de vos formations e-learning : position de travail, bruit, environnement, compréhension, réponses à vos interrogations....**

### Question N°2

#### **Tous les services / Journées découverte :**

Quels sont les critères observés lors d'une prise de décision pour valider ou refuser une journée découverte? Qui prend la décision ?

#### **Réponse Direction**

Le manager accepte ou refuse la demande de la journée découverte qui doit être en lien avec un projet professionnel. Ces journées découvertes se font en fonction des disponibilités de l'équipe prenante et du planning des équipes. Nous pouvons donc être amenés à déplacer la date de la visite découverte.

**N'hésitez pas à contacter la CFE CGC en cas de refus, de non-retour ou situation particulière.**

### Question N°3

#### **Tous les services / Attribution de places par services HTB :**

Certains salariés constatent parfois que les places réservées pour les heures tardives sont déjà occupées par des personnes qui ne devraient pas y être.

Pouvez-vous nous confirmer combien de salariés par jour sont concernés et ce pour tous les jours de la semaine ? Pouvez faire un rappel que les places HTB dispo jusqu'à 11h15 sont réservé exclusivement au HTB ?

#### **Réponse Direction**

Une dizaine de salariés du CSE sont en horaire tardif par jour. La GSO envoie chaque jour à plusieurs personnes, un mail pour rappeler les règles de stationnement ou pour informer qu'ils ne pourront pas entrer sur le site pendant un mois ou 6 mois en cas de récidive. Nous demanderons à la GSO de mettre à jour le registre signalant les incidents.

**La CFE CGC vous encourage à signaler et faire porter sur le registre du PC Sécurité systématiquement toute difficulté de stationnement.**

#### **Question N°4**

**Tous les services / A quand l'arrêt des anglicismes et abréviations ?**

En quoi l'utilisation d'anglicisme et d'abréviations sont nécessaires au sein d'Orange France ?

#### **Réponse Direction**

Cette question ne relève pas des prérogatives DP.

**La CFE CGC rappelle à la Direction du CSE Sud que même en Séance CE de la DO Sud un glossaire des acronymes et termes techniques est fourni par la Direction de la DO.**

#### **Question N°5**

**Tous les services / Forfaits SmartPro :**

Les clients en forfait SmartPro sans l'option « assistance 706 » ont sur leur facture «votre conseiller Clients PRO 706 depuis un mobile Orange (appel gratuit) 0.825.000.706 (0,125 € HT/mn + coût appel selon opérateur) lundi-samedi de 8h00 à 20h00 ». En avez-vous connaissance ? Est-ce normal ? Que doivent répondre les conseillers aux clients ?

#### **Réponse Direction**

Nous communiquons cette information à l'unité d'affaires mobile pour obtenir les éléments de réponse.

**La CFE CGC reste vigilante sur l'obtention rapide d'éléments et sur les délais de réponse aux réclamations des salariés.**

**La CFE CGC rappelle à la Direction qu'elle reçoit les questions 48h avant la réunion et se doit de répondre par écrit dans les 6 jours suivant la séance.**

#### **Question N°6**

**Tous les services / Piazza :**

« Peut-on rendre Piazza obligatoire en le rendant indispensable ? » Certaines formations e-learning nécessitent un accès à l'outil Piazza. Les compléments de parcours d'une formation RGPD en sont un exemple.

De même certains documents nécessaires à l'activité professionnelle sont placés sur Piazza. La charte Piazza indique page 16 : « Rejoindre Piazza est placé sur le volontariat, y contribuer et en bénéficier relève d'une initiative individuelle ; activer et renseigner son profil Piazza n'est soumis à aucune obligation de la part d'Orange » Comment accéder à ces informations si l'on ne possède pas de compte Piazza ?

#### **Réponse Direction**

Toute formation peut être suivie via Orange Learning sans nécessité d'accès à Piazza. Lorsque dans certaines formations il y a une référence à Piazza, il s'agit par exemple d'accéder à une communauté d'échanges au sujet de la formation. C'est une proposition complémentaire. Ce n'est ni obligatoire, ni bloquant pour suivre la formation.

**La CFE CGC demande à ce que tout document nécessaire à l'activité professionnelle des salariés soit accessible autrement que par PLAZZA. N'hésitez pas à nous le faire remonter si ce n'est le cas.**

#### **Question N°7**

**Tous les services / A.R.C.Q\* :**

A ce jour l'A.R.C.Q\* (\*Accord Reconnaissance des Compétences et Qualifications) est-il entré en vigueur, déployé au CSE Sud ? Si oui, depuis quand ? Si non, avez-vous une date précise ?

#### **Réponse Direction**

L'accord est appliqué depuis son entrée en vigueur notamment sur la partie recrutement. Nous sommes en phase de déploiement sur la déclinaison des principes de compétences. Deux kick off managers de lancement ont eu lieu les 27 et 28 Juin 2018.

**La CFE CGC rappelle à la Direction qu'à ce jour aucun métier (A.R.C.Q) n'a été présenté aux salariés du CSE Sud et que par définition il n'est à ce jour pas encore déployé.**

**Le CSE Sud n'est qu'en phase d'accompagnement des managers et il n'y a pas de mise en œuvre sur le métier de « conseiller client » pour l'instant.**

**La CFE CGC reste vigilante sur les réponses fournies aux salariés quand l'Accord A.R.C.Q\* est brandi et comptons sur vous pour nous alerter.**

## Question N°8

Tous les services / Saison 3 Nouvelle assurance

Consignes reçues par vendeurs 3901 :

### Les nouvelles consignes à appliquer par les vendeurs

#### Quand proposer la nouvelle gamme L'Assurance ?

En ouverture de ligne, de renouvellement de terminal ou à des clients étant en fin d'engagement de 12 mois de l'ancienne offre assurance.

Pas de résiliation de l'ancienne offre assurance au profit de la nouvelle si le client est encore engagé.



#### Le devoir d'information



Avant toute prise de commande, un mail comprenant les trois documents contractuels (IPID, Fiche Information et Conseil, Notice) doit être envoyé au client pour information. Les documents se trouvent dans « Clic ta doc ». Le conseiller invite le client à prendre connaissance des documents.



#### Le devoir de conseil



Sur la base des documents envoyés (ou imprimés en boutique), le conseiller présente au client l'ensemble de la gamme L'Assurance avec les cotisations annuelles et mensuelles et conseille au client l'offre de la gamme L'Assurance la plus adaptée à la valeur de son terminal. Le client reste libre de son choix et peut refuser la recommandation du conseiller.

Une fois la commande validée, le certificat d'adhésion et les trois documents contractuels (IPID, Fiche Information et Conseil, Notice) sont adressés au client automatiquement par mail (en boutique, ces documents lui sont remis en main propre : le bulletin d'adhésion signé et les trois documents contractuels).

#### Le consentement client



Conformité au droit des assurances

19

Interne Orange

Consignes reçues par vendeurs CSE SUD :

## Obligations légales

L'autorité de régulation des assurances nous impose de nous conformer à de nouvelles règles sous peine de blâme et amende proportionnelle au CA global Orange.

1- La nouvelle gamme assurance doit être proposée en **acquisition**

2- **Pas de résiliation de l'ancienne offre assurance** au profit de la nouvelle en pro actif

3- Avant toute prise de commande, un mail contenant les 3 documents contractuels doit être envoyé au client **pour information (Netmail)**



4- Après accord du client, un mail récapitulatif doit être envoyé au client (**Oméga + Netmail**)

**Les créations d'options gamme 2018 sur des lignes qui possédaient une option gamme 2013 (même désengagée) ne sont pas prises en compte dans les résultats PVV et Challenge**

Pouvez-vous nous expliquer pourquoi les consignes au sujet de la nouvelle assurance sont différentes du 3901 au 706 ?

### **Réponse Direction**

La Direction des processus de la DRCE a en charge la rédaction de l'ensemble des processus du périmètre de la mobilité pour les différents canaux. Une fois ces derniers rédigés, les Directions métiers les déclinent aux unités opérationnelles en les adaptant aux postes de travail (domaine, environnement SI...).

Le 3901 et le CSE Sud sont deux unités opérationnelles bien distinctes.

**La CFE CGC constate qu'il n'y a aucune explication valable, il est étrange de voir cette différence et que l'information entre les deux unités opérationnelles ne soit pas homogénéisée.**

**La CFE CGC rappelle à la Direction qu'il s'agit d'OBLIGATION LEGALE : « L'autorité de régulation des assurances nous impose de nous conformer à de nouvelles règles sous peine de blâmes et amendes proportionnelles au CA Global Orange ».**

**A notre connaissance, le 3901 et le CSE Sud sont des unités d'Orange !**

**La prochaine réunion DP du CSE SUD est programmée le 30 Aout 2018.**

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

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

**Nous vous souhaitons un bel été !**



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)

