



Questions / Réponses de la réunion DP du 30 Août 2018

Question N°1

Tous les services / Forfaits Smart Pro :

DP Juillet Question N°5 : Tous les services / Forfaits Smart Pro :

Les clients en forfait Smart Pro 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.

Avez-vous eu une réponse de l'unité d'affaires mobile ? Que doivent répondre les conseillers aux clients ?

Réponse Direction L'unité d'affaires mobile ne nous a pas encore apporté d'élément de réponse. En attendant, nous préconisons aux conseillers, qui seraient sollicités par les clients, d'annoncer qu'il s'agit d'une erreur, que celle-ci est identifiée et qu'un correctif est en cours de réalisation et renvoyer le client vers l'ECE.

Cette nouvelle réponse n'est pas satisfaisante ! Tant que vous rencontrerez des cas et nous les ferez remonter nous relancerons la Direction afin qu'elle comprenne et fasse comprendre à la BU Mobile que ces appels polluent l'activité et génèrent de l'insatisfaction client.

Question N°2

Tous les services / Attribution de places par services HTB : *Heures tardives

DP Juillet 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.

Pourriez-vous être plus précis, la question est : combien de salariés par jour sont concernés et ce pour tous les jours de la semaine ?

Réponse Direction : La réponse est identique à celle du mois précédent, une dizaine.

La Direction se retranche cette fois vers GSO de la Do sud sous prétexte que ce n'est pas le CSE SUD qui est responsable du site. Nous allons nous adresser directement à GSO avec les réponses au DP CSE SUD, AE et Pro Pme qui n'ont pas obtenu les mêmes réponses alors qu'ils sont sur le même site.

Question N°3

Tous les services / Attribution de places par services AMB : * Autorisation médicale

Quelles sont les démarches pour l'obtention d'une place AMB ? Sont-elles toutes utilisées ?

Réponse Direction Ces parking sont à disposition de l'ensemble des salariés d'Apollo bénéficiant de cette préconisation médicale. Le CSE n'est pas en charge du taux d'utilisation des parking AMB.

La CFE CGC reste à votre écoute, vous invite à prendre rdv avec la médecine du travail si nécessaire.

Question N°4

Tous les services / Digiposte+ :

Les salariés partant à la retraite pourront-ils continuer à bénéficier de la gratuité du compte Digiposte+ ? Si oui, ont-ils une démarche à effectuer ?

Réponse Direction Le Service Digiposte+ est gratuit. Bien penser à indiquer une adresse mail personnelle et non professionnelle, puisque cette dernière sera supprimée au moment du départ de l'entreprise.

La CFE CGC invite les salariés concernés à modifier leur adresse mail bien avant leur départ de l'entreprise afin de ne perdre les documents.

Question N°5

Tous les services / Tous en 4G :

Pour quelle raison les mobiles à engagement 30 mois ne sont pas proposés à tous les salariés ?

Réponse Direction Conformément aux règles édictées dans 100% pratique, chaque entité définit sa propre politique d'équipement mobile et valide les demandes de ses salariés pour certains engagements, ce qui est le cas pour les engagements sur 30 mois qui sont proposés aux formateurs et managers. En ce qui concerne les autres métiers, nous proposons les engagements sur 18 et 24 mois. Il s'agit d'une décision Codir.

La CFE CGC s'étonne une fois de plus que tout tourne autour de l'économie, et des attributions à deux vitesses en fonction du statut. Rendez vos Nura, vous n'aurez pas d'iPhone X soyez en sûr, et la CFE CGC ne réclame pas de tels équipements mais du matériel digne d'être la vitrine Orange devant vos proches dans déboursier de votre poche !

Question N°6

Activa / Recrutement :

Après le départ d'un salarié du service Activa va-t-il être remplacé ? Si oui sur quelle bande C ou D ?

Réponse Direction Une arrivée est prévue au 1er Octobre 2018 en D. Des appels à candidatures sont lancés courant septembre sur un niveau D. En revanche, les recrutements à venir se feront sur le métier de Conseiller Clients en bande C et D.

La CFE CGC félicite la Direction de faciliter les mobilités mais l'invite à se questionner sur tous ces départs qui pour certains interviennent seulement 12 mois après leur arrivée. Nous restons en veille dans toutes les instances et en particulier au CHSCT.

Question N°7

Tous les services / Accord Plan de Mobilité / Covoiturage :

DP JUIN 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 aviez 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.

Pourriez-vous prévoir une amélioration ?

Réponse Direction Nous prenons acte de votre désaccord. La réponse reste identique au mois précédent « Les places réservées pour le covoiturage peuvent se situer sur le parking de la SERM, où il y a toujours des places disponibles ». Cet accord intervient dans le cadre du respect de l'environnement et de l'économie d'énergie, et non dans la favorisation de la sédentarité qui limite les déplacements des salariés.

La CFE CGC n'accepte toujours pas cette réponse insatisfaisante pour les salariés covoitureurs qui contribuent à la protection de l'environnement !

Question N°8

Tous services / Alternants / CPF :

Pouvez- vous confirmer que les alternants peuvent utiliser leur CPF pour l'obtention du permis B ou la certification Bulats (Business Language Testing Service) ?

Si oui : Qui peut bénéficier du dispositif ? Et quelle démarche doit-on effectuer ? Pouvez-vous faire une communication ?

Réponse Direction Un dispositif particulier pour les alternants est proposé par OPCALIA. Les informations sont disponibles sur le site OPCALIA.com La première des choses est d'ouvrir un compte CPF auprès de la Caisse de Dépôts et Consignations :

<https://espaceprive.moncompteformation.gouv.fr/sl5-portal-web/inscription/> puis de contacter directement le prestataire en précisant que vous souhaitez bénéficier du pack OPCALIA « clé de mon emploi » anglais ou permis de conduire. Dès que le dossier est monté, vous devez le transmettre à OPCALIA avant le 15 Décembre 2018. Le CPF est à utiliser hors temps de travail. D'autres informations sont disponibles sur le site gouvernemental :

<http://www.jeunes.gouv.fr/actualites/actualites-interministerielles/article/a-partir-du-15-mars-2017-une> Une communication sera faite auprès des alternants.

La CFE CGC se félicite d'avoir obtenu la communication sur ce sujet et vous accompagne dans vos démarches. Contactez-nous !

Question N°9

Tous services / DISE :

Pour les clients DCG il a été créé dans DISE 2 nouveaux sites MA pour Maurice et RO3 pour Rouen GC, confirmez qu'il s'agit de sous traitance ?

Réponse Direction Le service client Grand compte utilise un peu la sous-traitance Actical Rouen mais de moins en moins, car en transfert d'activité vers Maurice, centre client OBS constitué d'internes Orange.

La CFE CGC doit-elle entendre que la sous-traitance va disparaître ? Nous ne pouvons qu'en féliciter la Direction mais vos représentants CFE CGC restent en veille dans tous les instances tant nationales que locales, et continuent à demander le ré internationalisation des activités.

Question N°10

COME / Rétro migration :

Pouvez-vous nous dire combien de clients Come ont été retro migrés dans DISE à ce jour ?

Quel type de clients ? Combien de comptes ? Combien de lignes ? Y-a-t-il eu des incidents SI, clients ?

Réponse Direction Au 27 aout 2018, 5837 clients (entreprises) ont été rétro migrés, soit 8,5% du parc total, représentant 12844 lignes. Nous vous proposons d'aborder prochainement le sujet lors d'une multilatérale.

La CFE CGC reste attentive pour la suite de cette rétro migration qui s'accélère pour arriver à terme fin T1 2019. Cependant nous sommes dans l'expectative de la rétro migration des lignes positionnées sur des offres complexes. A suivre

Question N°11

Service des commandes / Saison 3 :

Est-il normal que faute de formateurs disponibles début Juillet, le service des commandes ne reçoivent uniquement par mail les nouveautés commerciales de la saison 3 ? La sortie du nouveau bon de commande n'aurait-elle pas mérité une information préalable avant mise en œuvre ?

Réponse Direction Les invitations et sessions de la formation saison 3 se sont déroulées le 2 et 3 juillet, les collaborateurs des commandes étaient conviés. A l'époque le bon de commande n'était pas encore intégré dans le module. On pourra bien sûr revenir sur cette information auprès des collaborateurs.

La CFE CGC, tout comme la Direction connaît les dates des Saisons Co à venir bien par avance, et veillera que la Saison 4 débutant le 03 Octobre soit bien déclinée dans toutes les équipes du CSE Sud et que les managers n'attendent pas les questions pour délivrer les infos qui arriveraient après. N'hésitez pas à nous signaler tout manquement ou retard de formation.

Question N°12

Service des commandes / Process antifraude :

Est-il normal que ce soit aux Conseillers des commandes livraisons de procéder aux appels sortants vers le client ? Pour rappel, la classification en C des conseillers de ce service a toujours été justifiée par les directions successives du fait qu'ils n'avaient pas le client en ligne. Ne pensez-vous pas que ces vérifications doivent être réalisées en amont par les commerciaux qui connaissent bien mieux les gestionnaires et les clients ?

Réponse Direction Ces appels sortants sont des appels de vérification, ils sont peu nombreux, il ne s'agit pas de gérer la relation client. Les gestionnaires ARC font également ce type de contrôle.

La CFE CGC ne peut entendre la comparaison du métier de Back Office et celui de gestionnaire qui lui fait de la relation clients. Le conseiller Back Office n'a pas pour mission de se substituer au gestionnaire.

Question N°13

Service des commandes / Congés d'été :

Les souhaits ont été demandés en avril/mai qui ont tous été acceptés donc pour le mois de juillet c'est 75 % des salariés qui étaient en vacances alors que ce mois est toujours considéré fort en activité mobiles. Sur la période du 16 au 29 il y avait 2 conseillers à saisir les commandes dans des conditions difficiles. La CFE CGC vous alerte à chaque période de congés, comment allez-vous définitivement bien staffer les services et en particulier sur les congés d'été ?

Réponse Direction La politique du CSE depuis plusieurs années est de satisfaire au maximum les souhaits de congés des collaborateurs. La contrepartie est une activité plus soutenue sur la période estivale.

En juillet 9 salariés étaient planifiés sur les commandes, 4 ont du s'absenter pour raison maladie.

La CFE CGC s'interroge sur le nombre d'absence maladie en plein été, à hauteur de 50% des effectifs. Vos élus CHSCT se sont saisis du dossier et n'hésitez pas à les interpeler.

Question N°14

Service des commandes / Omega :

Pouvez-vous nous dire le volume de commandes Omega injectées dans le SI réellement et ne passant pas par la saisie manuelle ?

Réponse Direction Nous n'avons pas les éléments aux bornes du CSE Sud mais que nous avons une vision nationale du poids des commandes auto sur les commandes totales aux alentours des 23% pour ce S1.

La CFE CGC constate à nouveau des disparités dans les consignes de procédures.

Question N°15

Services des commandes simples / Effectifs :

L'effectif des commandes livraisons est décroissant : temps partiel, tps, etc. Cette décroissance était justifiée avec le déploiement de Come qui à terme devait absorber 95% des commandes. Le programme Come étant « stoppé », qui va saisir les commandes ? Avec les mêmes effectifs ?

Réponse Direction Sur le domaine des commandes mobilité nous avons très peu de clients Come, nous avons eu donc très peu d'impacts, pendant et après le projet Come. 2538 commandes ont été traitées soit -11% par rapport à juillet 2017 (source QV)

La CFE CGC interpelle encore la Direction au sujet des effectifs décroissants car même si nous notons une baisse d'activité elle n'est pas à la hauteur des non remplacements suite aux départs.

Question N°16

Services des commandes / Gestion des incomplets :

Beaucoup de contrats sont en incomplet d'où une surcharge de travail dû à leurs gestions. Beaucoup de ces motifs d'incomplets pourraient être évités. Les vendeurs destinataires de ces retours d'incomplets disent que c'est les outils de traçage qui sont en cause. Pourriez faire un rappel aux vendeurs d'être plus vigilent sur la complétude des infos des contrats qu'ils transmettent ?

Réponse Direction Des projets nationaux tels que digisign et la simplification de l'authentification client sont en cours et devraient alléger ce traitement. Les remontées sur les outils tel qu'Oméga qui ne mettent pas les informations nécessaires sont faites pour évolution. Un rappel sera fait par la ligne managériale auprès des conseillers.

La CFE CGC attend la présentation de Degisign au prochain CHSCT mais est consciente que cet outil ne résoudra pas les problèmes d'incomplétude. N'hésitez pas à signaler tous vos cas à vos managers.

Question N°17

Services des commandes / Pression des IC (AE RM et AE SO) :

Les IC de ces 2 AE affectent régulièrement du travail « urgent » dès qu'ils réalisent un Win back volumineux. Ils demandent de valider les commandes avec insistance. Pouvez-vous faire un rappel à ce canal de vente pour que ces mails d'injonction cessent ?

Réponse Direction Les Winback volumineux (+50 lignes) passent en général, par le filtre du manager. Ils ne sont pas affectés directement aux collaborateurs. Si tel est le cas merci de renvoyer vers le manager.

Pas plus de commentaires, si ce n'est que la CFE CGC vous invite à faire remonter tous les cas à vos managers.

Question N°18

Tous les services / Rémunération / Prélèvement de l'impôt à la source :

A partir de janvier 2019, l'impôt sera prélevé mensuellement sur le bulletin de paie selon un taux de prélèvement directement communiqué à Orange par l'administration fiscale.

Quand et comment la direction compte-t-elle communiquer sur le prélèvement à la source au personnel ?

Le taux de prélèvement sera-t-il indiqué sur le bulletin de paie ?

Quel dispositif la direction compte-t-elle mettre en place pour les salariés ayant des charges importantes et se déclarant en difficulté financière suite au prélèvement à la source ?

Qui au sein de l'entreprise aura connaissance du taux de prélèvement des personnels ?

Réponse Direction Une communication sur le prélèvement à la source sera réalisée auprès des salariés à la rentrée ainsi que sur l'évolution du bulletin de paie en décembre. Le bulletin de paie devra mentionner - le revenu net fiscal (le même qu'aujourd'hui) - le taux de prélèvement utilisé - le montant du prélèvement à la source prélevé - ainsi que le montant net à payer avant et après le prélèvement à la source La mise en œuvre du prélèvement à la source ne modifie pas le montant de l'impôt dû mais de modalités de recouvrement. Le prélèvement à la source permet également de prendre en compte plus rapidement les changements de situation personnelle ou professionnelle. Les assistants sociaux seront vigilants pour les salariés en situation sensible. Le taux de prélèvement est un élément de paie et du bulletin de paie du salarié, il sera donc accessible par les personnes en charge de la paie des salariés (CSRH)

La CFE CGC attachera beaucoup d'importance à l'accompagnement des salariés qui solliciteront la Direction en cas de difficultés.

Question N°19

Tous les services / Subvention restauration 2018 :

Pouvez-vous nous confirmer que vous pouvez quantifier le nombre de passages en caisse grâce à la carte CMS ? *Carte Multi Services

Réponse Direction Cela ne fait pas partie des prérogatives DP.

La CFE CGC s'étonne de cette réponse, et en informe les membres CFE CGC de la commission restauration qui travaillent en ce moment sur son bilan 2017. Nous reviendrons vers vous avec un dossier plus complet sur la restauration. Pour en savoir plus dès à présent : [« Restauration : Mettons les pieds dans le plat ! »](#)

La prochaine réunion DP du CSE SUD est programmée le 20 Septembre 2018.

Vous avez des questions, des réclamations, des préoccupations.

Le code du travail permet à tous les Salariés de s'exprimer sur leur travail sans contrainte.

N'hésitez pas à contacter vos représentants CFE CGC.



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
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

