



Questions / Réponses

Réunion DP 26 Septembre 2019

Réclamation N°1 Télétravail

Depuis quand le COAT peut bénéficier du télétravail ?

Combien de jours de télétravail sont accordés aux salariés du COAT ?

Combien y'a-t-il de télétravailleurs au COAT ?

Pouvez-vous préciser leur répartition par tranche d'âge et Bande CCNT ?

Réponse Direction : Cette question n'est pas des prérogatives DP

Réclamation N°2 Recrutements

Pouvez-vous nous faire un point sur les recrutements en cours au CSE Sud ?

Réponse Direction : 3 offres d'emploi publiées à ce jour :

- Responsable d'équipe relation client Entreprises Haut de Marché

- RSC

- Responsable d'équipe relation client Entreprises Milieu de Marché

Les recrutements en cours concernent :

- DAS2 : Manager équipe Assistance Technique Mobile

- DDP : Contrôleur de gestion

- ACET : AGD

- ACET : N1

Réclamation N°3 Mouvements

Pouvez-vous préciser les mouvements (Entrées, recrutements externes, sorties, essaimage, retraite, rupture conventionnelle, TPS) du S1 2019 par Département ?

Réponse Direction : Cette question n'est pas des prérogatives DP

Réclamation N°4 ARCQ / Recours

Pouvez-vous nous rappeler quels sont les recours possibles du salarié en cas de désaccord après avoir fait appel au N+2 et DRH et que le litige cours ?

Réponse Direction : L'article 2.4.1 de l'accord ARCQ

En cas de litige sur l'application de la mesure et de dialogue infructueux avec son/sa manager, le/la salarié-e peut en référer à son/sa responsable Ressources Humaines. L'examen des recours, qui ne seraient pas résolus au niveau de l'unité, est réalisé au niveau de l'établissement principal (DO ou Division). Si la solution ne lui semble pas satisfaisante, le/la salarié-e peut également se saisir des autres voies de recours possibles dans l'Entreprise (CAP, CCP, etc...).

Réclamation N°5 ARCQ

Dans quel article de l'Accord R.C.Q il est-il fait mention d'1 seul référent par équipe ?

Réponse Direction : Cette mention ne figure pas dans l'accord

Réclamation N°6 ARCQ / Formations

Dans le cadre d'une reconnaissance ARCQ, la progression de niveau nécessite souvent d'avoir suivi une ou plusieurs formations. Les salariés rencontrent des difficultés pour trouver des formations à valeur ajoutée (autre que des quiz) et adaptées à leur charge de travail.

Comment l'entreprise s'assure-t-elle que l'offre de formation proposée est en adéquation avec les souhaits d'évolution professionnels de ses salariés ?

Réponse Direction : Nous souhaitons tout d'abord rappeler que les formations sont l'un des moyens de développer ses compétences, mais pas le seul. Dans tous les cas, une mise en pratique active des connaissances acquises en formation est nécessaire pour acquérir une compétence.

Dans le cadre de l'ARCQ, le manager et le collaborateur construisent un plan de développement dans l'objectif :

- d'atteindre le niveau attendu sur l'ensemble des compétences du niveau sur lequel le salarié est positionné
- de développer une ou des compétences nécessaires pour une progression de niveau.

Pour construire ce plan, comme pour développer ses compétences à tout moment, il existe de nombreux dispositifs : l'offre de formation Orange Learning, les dispositifs Orange Campus sur les compétences clés, Kokoroé, les formations, ateliers et coachings proposés par nos formateurs locaux, la formation pair à pair, la mise en situation, etc.

Pour identifier les actions de formations à mettre en oeuvre, les managers peuvent également s'appuyer sur l'équipe de formation ainsi que sur la responsable du développement des compétences.

Enfin, un plan de développement ne sera efficace que si le collaborateur est acteur de son développement et s'engage : co-construire son plan, suivre les actions proposées et mettre en pratique les connaissances acquises en formation.

Réclamation N°7 Orange Learning / visibilité sur traitement des demandes de formation

Lorsque les formations demandées ne sont pas disponibles, l'outil inscrit les demandeurs sur une liste d'attente.

Comment un salarié peut-il avoir une visibilité sur son avancement sur la liste d'attente d'une formation ? A-t-on la possibilité de se voir proposer une formation équivalente disponible si le délai est trop important ?

Réponse Direction : Un salarié qui s'inscrit à une formation sur liste d'attente prend forcément le risque de ne pas avoir de place sur la session car le principe même de la liste d'attente c'est de pouvoir bénéficier d'une place suite à des désinscriptions.

Le nombre de personnes en liste d'attente est mentionné dans OL, cela donne une idée du nombre de désinscriptions qu'il faudra pour avoir une place et donc sa position dans la liste d'attente. Si suffisamment de places sont libérées, OL envoie un mail afin que la personne soit informée et confirme son souhait de participer à la session. Il n'y a pas de « proposition de formation équivalente », puisque logiquement il vaut mieux que le salarié s'inscrive sur une formation équivalente disponible plutôt que sur une session complète avec une longue liste d'attente.

Réclamation N°8 Orange Learning / Offres de formations en régions

Il est souvent difficile de trouver des formations en régions dans l'outil formation Orange. Les offres sur Paris / Ile de France sont bien plus conséquentes.

Quels sont les critères qui déterminent l'offre de formation en région ?

Y a-t-il une analyse des inscriptions permettant d'ouvrir certaines formations en région compte tenu de la demande ?

Des analyses du taux de formation des salariés régionaux comparé à celui des salariés parisiens ont-elles été menées et quels en sont les résultats sur 2017 et 2018 ?

Réponse Direction : L'offre de formation en région est déterminée notamment par des critères de nombres de salariés présents sur le bassin et dans la cible de l'action de formation. Les demandes de session en région sont pilotées par les DO. Il n'est pas rare que des formations soient annulées en région faute d'un nombre d'inscrits suffisant. Cela représente un coût important.

Nous rappelons qu'il est toujours possible de « marquer un intérêt » pour une formation en présentiel, en cochant la case « m'informer des nouvelles sessions ».

Cela permet entre autres au gestionnaire de la formation d'identifier des besoins.

Le taux de formation et le nombre d'heures de formation moyen par salarié sont des indicateurs du Plan de Formation, dont les bilans 2017 et 2018 ont été présentés par les DO en CE. Nous vous invitons à vous rapprocher de vos représentants en CE pour toute question sur ce sujet.

Réclamation N°9 Pool Auto

Quel est le taux d'utilisation du Pool Auto au CSE Sud ?

L'auto électrique n'est quasiment pas utilisée. Pourquoi ne serait-elle pas remplacée ?

Réponse Direction : Cette question n'est pas du périmètre du CSE

Réclamation N°10 Nouvel arrivant

Est-ce qu'il y a un livret d'accueil au CSE Sud ?

Si oui, où est-il accessible ?

Pourquoi n'est-il pas sur le site internet de la DO GSO ?

Réponse Direction : Il existe une présentation du CSE Sud afin que le nouvel arrivant puisse se situer dans l'organisation et se familiariser avec les activités du Centre.

http://orange-france.com.francetelecom.fr/flip_book/flip_book.php?pdf=/bibliotheque/direction_entreprises_france/2_mes_infos_rh/23_livrets_accueil/CSE_Sud_livret_accueil_19dec2018.pdf

Sur l'intranet DEF

http://orange-france.com.francetelecom.fr/direction_entreprises_france/spip.php?article6678

La Direction de la Communication d'Orange France a souhaité le regroupement de tous les intranets d'unités* vers l'unique intranet de leur direction** de rattachement.

Pour le CSE Sud il s'agit de l'intranet DEF, pour plus de détails, les infos sont dans l'article ci-dessous.

http://orange-france.com.francetelecom.fr/direction_entreprises_france/spip.php?article6797&portail_position=toutes_les_actus

Réclamation N°11 Service Alliance

Pouvez-vous nous expliquer pourquoi en tout début de mois le service Alliance ne recevait que très peu d'appels ? Pouvez-vous nous expliquer pourquoi depuis ce signalement ils reçoivent à nouveau des appels et même beaucoup plus de e-chat ?

Comme évoqué par la manager de l'équipe et le responsable de département lors d'une réunion avec l'équipe le 12 septembre, le périmètre de files adressées par Alliance n'a pas évolué.

A l'image de toutes les activités de services en réactif, la volumétrie des appels réceptionnés par Alliance est soumise à des effets de saisonnalité. Ce dernier s'observe mensuellement durant l'année et quotidiennement selon le jour de la semaine. Il est le reflet du comportement de nos clients PRO-PME et Entreprises en flux.

Concernant l'e-chat, l'équipe a été informée, lors de la même réunion, que le parcours client "Renouvellement de terminal" rencontrait un problème technique sur certaines vignettes. Les correctifs ont été mis en œuvre le 11 septembre dernier.

Envie de faire bouger les choses ? Rejoignez-nous !
Candidatez sur nos listes ! #élections #CSE novembre2019

La prochaine réunion DP du CSE SUD est programmée le 17 Octobre 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 !

