



L'essentiel des Questions / Réponses

Réunion DP 22 Novembre 2018

Questions N°1 à N°5 : Accord Reconnaissance des Compétences et Qualifications

Auto évaluation : Combien d'auto-évaluation ont été faites ? Combien restent à faire avant fin 2018 ?

Entretien d'évaluation : Combien d'évaluation ont été faite ? Combien restent à faire avant fin 2018 ?

Regards croisés : Combien y'a-t'il eu de regards croisés (conseiller/manager) discordants ? Combien ont nécessité une tierce personne ?

Situation individuelle Article 1.3 : Combien situations individuelles ont été identifiées ? Combien en avez-vous déjà réglé ? Sur quels critères et comment avez-vous régularisé ? Combien restent à régler avant fin 2018 ?

Pilote Métier Conseiller client Back Office : Le pilote au CSE Sud pour le métier de conseiller client Back office (Commande et réclamation) et sur le Métier de RSC a démarré en Septembre. Quelle est la date butoir pour ce pilote ? Pouvez-vous en faire un bilan ?

Réponses Direction : Aujourd'hui nous sommes en phase de généralisation du métier de Conseiller Client. 62 Conseiller Clients ont terminé le process de l'ARCQ (DRSC – DAS). Il n'y a aucun désaccord à ce jour. Comme il est stipulé dans l'article 1.3 de l'accord ARCQ, ces situations sont recensées et traitées dans le cadre d'un plan d'action au sein de chaque DO et Division et bénéficient du budget défini dans le présent accord.

La date limite est le 30 novembre pour les métiers de Conseiller Client Back Office et RSC. Une information sur l'ARCQ sera faite en multilatérale courant décembre

L'application laborieuse de l'accord met les managers en difficulté et démotive les salariés. La CFE-CGC alerte une fois de plus la Direction sur les problèmes rencontrés à la fois par les managers dans l'utilisation de la grille d'évaluation et par les collaborateurs dans l'utilisation de l'auto évaluation. Les sessions d'appropriation à destination des managers et l'accompagnement local par la filière RH étant loin d'être suffisants. De l'ambition, mais pas de moyens...

La Direction a rappelé l'importance de ce dispositif qui doit donner des perspectives d'évolutions aux salariés avec de vrais parcours professionnels basés sur des acquisitions de compétences reconnues, validées débouchant sur une reconnaissance de niveau et une valorisation financière pour les personnes concernées. Vos élus resteront vigilants et sont à votre disposition pour toutes questions et/ou accompagnement.

Questions N°6 et 7 Effectifs/ Recrutements :

Confirmez-vous avoir des salariés CSE SUD sur d'autres sites que Montpellier Apollo ? Pouvez-vous nous indiquer combien sont-ils ? Et sur quelle ville sont-ils ? Sont-ils sur autre site de manière permanente ? A quel(s) service(s) sont-ils rattachés ?

Suite aux appels à candidatures sur les équipes HDM SPES AGD MDM ACTIVA OSM DATA FACTORY toujours en cours, pouvez-vous nous dire où en sont les recrutements (nombre, bande CCNT, date, dispositif de formation...) ?

Nous constatons que certains appels à candidature sont publiés de plus de 6 mois. Comment expliquez-vous ces difficultés de recrutements ?

Réponse Direction 4 salariés de DRCE sont basés sur Toulouse – Soupetard et Apollo. Plusieurs actions sont menées pour faire connaître nos métiers (conception vidéo sur DRSC et AGD, visites découvertes, lettre Orange Avenir, Jobflash, refonte de certaines offres) 7 offres sont en cours dont 1 en Dbis et 6 en D.

Une fois de plus la Direction affirme que le bassin d'emploi est complexe dans le sens qu'il faut anticiper d'éventuels départs et que le recrutement prend du temps. La CFE-CGC constate que certaines offres sont ouvertes depuis plus d'un an et demande à la Direction de s'interroger sur les réelles difficultés de recrutements au CSE SUD. La CFE-CGC ne cautionne toujours pas l'appel à la sous-traitance ni aux contrats courts.

Questions N°8 à 10 Métiers / Outils

Come / Rétromigration : Pourriez-vous nous faire un point d'étape sur la rétro migration Come ? Quel type de clients ? Combien de comptes ? Combien de lignes ? Y-a-t-il eu des incidents SI et ou clients ? Si oui de quelle nature ? Pouvez-vous nous dire si le planning qui a été annoncé sera tenu pour un retour complet de tous les clients dans DISE à fin Janvier 2019

Réponse Direction Le projet est suivi en nombre de clients et nombre de lignes migrés.

Au 9 novembre 2018, 29000 clients migrés (47% du parc initial) correspondant à 78000 lignes (34%).

La première vague de clients a concerné des clients ayant des offres 100% mobile, la migration de clients avec offres convergentes type OOPP a débutée mi-septembre, ceux avec les offres Couverture Site et Pack internet ont débuté en octobre.

Quelques incidents rattrapés ou compensés : double facturation COME/DISE (gérée en mode crise en juillet 2018, et avoir positionnés en masse, près de 500 clients impactés), absence de points PCM ou montant erronés (traité au fil de l'eau par Azur), réclamations unitaires sur des frais de descente en gamme facturés à tort (sujet clos par le positionnement d'un plan de remise spécifique sur les 46 000 clients déjà rétro migrés au 10/11).

En l'état actuel, la fin prévisionnelle du projet de rétro-migration devrait se situer aux alentours 31 janvier 2019.

Concernant les frais générés à tort sur les clients rétro migrés, il en existe deux sortes :

- Frais de migration tarifaire descente en gamme (dans les 6 premiers mois) : corrigé en S45 : tous les clients bénéficient dorénavant du plan de remise TTCS02 100,00% frais de migration

- Frais de résiliation anticipée : Les engagements des clients sont mis à jour dans les 48h qui suit la connexion sur DISE. Des communications ont eu lieu pour avertir les centres de ne pas saisir d'actes sensibles (comme les résiliations) dans ce laps de temps.

Nous avons également, suite à des problèmes de QD dans SIIIE des clients non mis à jour (donc engagés à tort), des règles de gestion ont été mises en place depuis S47 , et un rétrofit est en cours cette semaine pour la correction.

DigiSign : Confirmez-vous le pilote en cours sur les équipes PME ? Quelle est la date butoir ? Quelle est la date de généralisation ? Quels personnels du CSE SUD sont concernés ? Quand comptez-vous informer et former les personnels concernés ?

Réponse Direction : Digisign a été présenté au CHSCT du CSE en décembre 2017 et le lot 2 en septembre 2018, une démonstration par des collègues du CCEN aura lieu le 29 novembre 2018. L'application est en phase pilote pour la mobilité (lot 2) sachant que le lot 1 est commencé depuis 1 an. Tous les métiers en relation avec la prise de commande sont concernés. Le pilote mobilité est planifié pour commencer le 20/11 et durer jusqu'à la fin d'année (au moins). A l'issue d'un bilan qui serait positif la généralisation pourrait être prononcée. Notez que les dates ne sont pas consolidées ceci dépend de la bonne tenue du pilote et donc pas avant 2019. Nous attendons les dates de généralisation pour planifier les formations

Forfaits smart pro : Relance des questions de Juillet et Aout 2018, vous nous aviez répondu «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. »

Avez-vous eu une réponse de l'unité d'affaire mobile ?

Réponse Direction L'offre Smart Pro va être remplacée dans le courant du 1er semestre 2019. Le développement SI visant à faire évoluer la facturation des clients qui n'auraient que des offres Smart Pro représente un coût trop important. La consigne reste donc la même.

La CFE-CGC remercie la Direction de répondre aux questions métiers, mais constate une fois de plus que l'écrit ne reflète pas la réalité des échanges en séance et n'apportent aucune réponse concrète aux problématiques (multiplication d'applis qui ne communiquent pas entre elles et qui sont déjà obsolètes, lenteurs SI,) qui alourdissent la charge de travail de tous.

Questions N°11 à 16 : Qualité de vie au travail

Campus Montpellier : Une information sur le plan schéma directeur de l'immobilier va être faite au CCUES des 20 et 21 Novembre, mais le dossier n'évoque pas le Campus Montpellier. Avez-vous des informations à nous communiquer ?

Réponse Direction Non

La CFE-CGC interpelle la Direction DoSud dans une lettre ouverte. Pour lire le communiqué de presse c'est [ici](#)

Récupération quotepart journée solidarité : Pouvez-vous confirmer que tous les salariés concernés ont bien pu récupérer leur quotepart, ou quelle est bien planifiée avant le 31 12 2018 ?

Réponse Direction Tous les salariés ont été informés par leurs managers qui assurent le recensement et le suivi. Tous les salariés n'ont pas encore remonté leurs souhaits de date pour cette récupération.

Fêtes de fin d'année : Prévoyez-vous une fermeture du CSE SUD plus tôt les lundis 24.12 et 31.12 ? Si oui à quelle heure ? Si non prévoyez-vous des départs anticipés ? Pourriez-vous communiquer rapidement sur les mesures que vous allez prendre ?

Réponse Direction La décision est en cours d'harmonisation

Congés fin d'année : Certaines équipes signalent qu'à ce jour les congés de Noel n'ont pas été validés. Pourriez faire le nécessaire rapidement ?

Réponse Direction Les validations définitives devraient avoir lieu avant la fin de semaine.

Carte Multi services défectueuse : Pourriez-vous rappeler la procédure d'obtention d'une CMS ? Quels sont délais pour l'obtenir ? Les cartes temporaires sont-elles utilisables dans tous les restaurants Orange ?

Réponse Direction Le manager fait la demande via l'application MaCarte.

Le salarié lui transmet une photo portrait (type passeport/CNI) au format jpeg, puis valide la réception dans l'application MaCarte, une fois reçue. Le délai entre la commande et la réception est approximativement d'un mois. Les cartes temporaires sont utilisables dans tous les restaurants d'Orange. Elle est délivrée par le restaurant d'entreprise. Ces informations sont disponibles dans @noo

Tickets Restaurant Dématérialisés pour les Télétravailleurs

Les salariés Télétravailleurs avec avenant de contrat ont reçu jeudi 15 Novembre à partir de 16h une communication de l'entreprise les informant que : « À la demande des Comités d'Établissement (CE) de l'Unité Économique et Sociale pour lesquels la restauration est gérée de manière mutualisée, à l'exception des CE de SCE (Services de Communications Entreprises) et d'OFS (Orange France Siège), les télétravailleurs à domicile ont la possibilité de bénéficier des Titres Restaurant dématérialisés à compter du 1er décembre 2018. Cette possibilité, avec effet rétroactif au 1er juillet 2018, est réservée aux télétravailleurs réguliers ayant signé un protocole d'accord ou avenant au contrat de travail, sous réserve du respect des règles d'éligibilité suivantes :

Le télétravail doit s'exercer à domicile (adresse principale ou autre adresse personnelle) ;

Le lieu de télétravail doit être éloigné de plus de 15 minutes à pied d'un Restaurant Orange ou d'un Restaurant Inter-Entreprises ou Administratif (RIE RIA). Pour exprimer votre choix, nous vous invitons à remplir le formulaire suivant avant le 19 novembre 2018. Après vérification de votre éligibilité, la société UP vous adressera par courrier, votre carte dématérialisée, et par envoi séparé, vos identifiants et mot de passe provisoire qui vous permettront d'effectuer vos commandes sur un site dédié.

Pour tout savoir sur les modalités de commande, de paiement et les règles d'utilisation des Titres Restaurant dématérialisés, nous vous invitons à consulter la page Anoo dédiée. »

Pourquoi uniquement pour les télétravailleurs à domicile sachant que certains télétravaillent sur site déporté dépourvu de Restaurant Orange ou RIE ?

Combien de personnes sont concernées sur le CSE Sud ?

Ne pensez-vous pas que le délai est trop court car reçu le jeudi après 16h pour décision avant le lundi suivant : si on est en RTT le vendredi, si on est en congés, si on est malade.... ?

Au CSE Sud les salariés concernés ont-ils tous eu le temps de s'inscrire ?

Si nous comprenons bien on pourra commander jusqu'à 6 mois de reliquat de tickets resto, ne pensez-vous pas que ça risque de faire une grosse somme pour certains salariés ?

Est-ce du déclaratif de la part du salarié ou de l'entreprise ?

Pourra-t-on revenir sur notre décision ? Si on a dit oui ou si on ne s'est pas prononcé faute de temps ?

Peut-on avoir la liste de tous les Restaurants Orange et RIE du territoire DO Sud ?

Réponse direction : Les télétravailleurs sur site distant et pour lesquels le RIE n'existerait pas ou serait à plus de 15 mn à pied peuvent bénéficier de tickets restaurant. Nous avons sur le centre environ 150 télétravailleurs.

Le délai de réponse très court proposé aux salariés est lié aux conditions d'utilisation des Titres Restaurant : les TR dématérialisés datés d'un millésime de l'année N ne peuvent être utilisés que jusqu'au 28 février de l'année N+1 ; il est donc impératif que les TR commandés à titre rétroactif soient livrés le plus rapidement possible aux salariés.

Pour les salariés qui n'ont pas reçus le mail, normalement une 2ème « vague » va être faite.

Chaque salarié fait son inscription, nous n'avons pas de visibilité sur un quelconque suivi. Il n'y a pas d'obligation de les commander avec une rétroactivité de 5 mois.

Le salarié commande le nombre de tickets restaurant en fonction du nombre de jours télétravaillés, son éligibilité est ensuite validée (sur la base de l'absence d'une solution de Restauration collective à moins de 15 minutes à pied – gestion faite au niveau du pôle restauration). La commande de ticket restaurant est à la main de chaque télétravailleur. S'il en souhaite, il en commande. Dans le cas contraire, aucune action n'est requise.

Liste des Restaurants inter-entreprises Orange Do Sud, c'est [ici](#)

La communication interne fait à nouveau défaut ; la Direction du CSE SUD dit n'avoir pas été informée de la décision nationale et découvre le dossier grâce à vos questions que nous avons remontées.

La CFE-CGC a toujours défendu le principe d'équité et de non-discrimination. Nous avons revendiqué l'accès à tous les télétravailleurs (sous convention ou occasionnels) et quel que soit leur lieu d'activité bureau, domicile ou sur site satellite.

Vos représentants CFE-CGC restent à votre entière disposition pour toutes questions.

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

Vous avez des questions, des réclamations, des préoccupations.

N'hésitez pas à contacter vos représentants CFE CGC.

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

