



CFE-CGC Orange

Adresse postale : 10/12, rue Saint Amand - 75015 Paris

Tél : 01 46 79 28 74 - Fax : 01 40 45 51 57

E-mail : secretariat@cfecgc-orange.org

Réf. : PS/CB/20211221

Orange

111 Quai du Président Roosevelt

CS 70222

92449 Issy Les Moulineaux CEDEX

A l'attention de Mme Isabelle DESEILLE

Directrice de l'Expertise RH

Paris, le 21 décembre 2021

Objet : Dysfonctionnement dans l'accès au Kiosque des retraités du Groupe Orange

Envoi par mail

Madame la Directrice,

La CFE-CGC Orange est régulièrement sollicitée depuis le début 2021 par d'anciens retraités qui se plaignent de ne pouvoir bénéficier des quelques avantages accordés à leurs collègues sur le Kiosque Retraité depuis la reprise de la création des codes d'accès par Orange.

Fin 2019, le CSEC a été informé qu'Orange souhaitait récupérer l'ensemble de l'offre à partir du mois de janvier 2020. Celui-ci n'ayant pas encore de Bureau élu en janvier 2020, les services du Kiosque ont accepté de prolonger la génération des identifiants (codes d'accès) par le CSEC jusqu'à la fin de l'année 2020.

Le 21 décembre 2020, le dernier fichier qui contenait environ 23 200 ouvrants droit a été transmis à Orange. Dès le 1er janvier 2021, Orange a repris l'ensemble de l'offre avec les conditions qui sont les siennes et qui n'ont pas fait l'objet de communication.

Depuis cette date, Orange a repris la gestion des inscriptions et refuse systématiquement toute demande pour les retraités qui n'avaient pas été enregistrés fin 2020. La procédure actuelle pour les « nouveaux » retraités consiste en la création d'un identifiant par la filière RH avant le départ en retraite. Ensuite les nouveaux retraités doivent faire leur demande d'inscription sur le Kiosque après leur départ, mais rien n'est prévu pour les « anciens ».

De plus, des cas de retraités de 2021 nous ont été remontés qui n'arrivent pas à bénéficier du Kiosque Retraité faute d'identifiant attribué malgré leurs demandes sur le messaging, seul moyen de communication avec le Kiosque.

Le Kiosque Retraité n'échange que par messaging et il s'agit du seul moyen de communication possible. Nous constatons plusieurs refus de prise en compte des demandes d'accès au Kiosque, alors que le CCUES (puis le CSEC) générait auparavant un identifiant à tout retraité demandeur.

Certains retraités se sont vu répondre qu'ils n'étaient pas adhérents aux associations qui géraient l'accès au Kiosque : Orange dispose-t-elle de la liste des adhérents à ces associations de retraités pour faire une telle réponse ? De plus, l'adhésion aux associations n'ayant pas d'effet rétroactif, la situation est bloquée. Il est de plus très gênant et malvenu que des retraités qui souhaiteraient pouvoir bénéficier d'une petite remise ne puissent pas avoir accès au Kiosque sous ce prétexte.

Exemple de réponse du Kiosque Retraité : « *Après consultation de votre dossier, je constate que vous n'avez pas d'identifiant pour le site Mon Kiosque Retraités ; les identifiants étaient délivrés par les associations de retraités et le CCUES.*

Depuis le 31 décembre 2019, il n'est plus possible d'obtenir un nouvel identifiant retraité.

Je suis donc au regret de vous informer que vous ne pouvez pas bénéficier des avantages octroyés aux retraités Orange. »

Cette réponse est inexacte puisque comme vous le savez les identifiants ont été fournis par le CSEC à Orange jusqu'en décembre 2020.

Autre exemple : réponse de DPTG/DIPRS :

« Les retraités partis à la retraite avant le 1^{er} janvier 2020 avaient la possibilité de demander à bénéficier de la remise selon les modalités précédentes jusqu'à la fin décembre 2020. En l'absence de démarche de leur part, ils ne bénéficient d'aucune remise. »

Nous avons eu connaissance de cas de retraités d'Orange qui ont terminé leur activité comme fonctionnaires dans une administration. Ils n'ont eu aucune information d'Orange au sujet de leur inscription au Kiosque lors de leur départ en retraite avant 2020 et désormais celui-ci leur est inaccessible.

Par ailleurs nous avons des cas de salariés actifs qui se sont vu supprimer leur remise sur un abonnement Livebox : impossibilité de régler le problème via le messaging du Kiosque Salarié.

La CFE-CGC Orange s'interroge par ailleurs sur les Conditions Générale d'Utilisation en vigueur sur le site du Kiosque Retraité (datées de mai 2021) :

- « Sont considérées comme retraités les personnes qui étaient salariés du groupe Orange au moment de leur départ à la retraite ». Y a-t-il une volonté d'exclure les personnes qui n'étaient plus salariées d'Orange au moment où elles ont fait valoir leurs droits à la retraite ?
- Pourquoi est-il encore indiqué que « l'offre est strictement dédiée aux retraités affiliés à une ancienne association signataire » alors que le processus a changé depuis 2020 et que cette réponse semble exclure le CCUES/CSEC ?
- Dans quels cas un retraité bénéficiant du Kiosque « ne remplirait-il plus les conditions pour bénéficier des offres » et verrait-il toute remise supprimée ?

Il est indiqué sur le site du Kiosque que les problèmes éventuels dans la mise en œuvre des abonnements sont traités par le service client au 39 00, mais celui-ci a tendance à renvoyer vers le Kiosque, notamment pour tout ce qui relève des inscriptions !

Enfin, il faut noter qu'un nombre de plus en plus important de retraités déçus par les maigres avantages octroyés par leur ancien employeur Orange nous informent qu'ils ont migré vers un opérateur concurrent et incitent leur famille et leurs connaissances à faire de même...

Face à cette problématique, la CFE-CGC Orange souhaite :

- Connaître précisément le processus actuel en vigueur qui est censé permettre aux nouveaux retraités de bénéficier des services du Kiosque Retraité ainsi que les informations qui leur sont données sur le sujet lors de leur départ en retraite.
- Avoir un interlocuteur ou connaître l'entité en charge de la gestion des Kiosques Retraité et Salarié pour nous permettre d'avancer sur les situations de blocage
- La mise en place d'un processus de création d'un identifiant pour régulariser la situation des retraités qui n'ont pas pu s'inscrire avant fin 2020, ceci dans un objectif d'équité pour ces collègues qui se sentent injustement défavorisés
- La programmation d'une réunion bilatérale consacrée au sujet du Kiosque et des retraités.

Dans l'attente de votre retour diligent, nous vous prions d'agréer, Madame la Directrice, l'assurance de notre considération distinguée.

Patrice Seurin
Délégué Syndical Central



Christian Boyart
Secrétaire du Club des Retraités d'Orange

