

**Accord local
relatif à l'accompagnement des équipes dans le
cadre de l'évolution du pilotage de production 2020
en Unité d'intervention pour les clients et le réseau.**

ENTRE LES SOUSSIGNES :

Accord conclu entre la Direction Orange Sud Est, dont le siège social est situé aux Docks 10 place de la Joliette 13002 Marseille, représentée par Madame CLERE Nathalie, en sa qualité de Directrice Orange Sud Est.

D'une part,

Et les Organisations Syndicales représentées respectivement par :

- pour la CFDT : *Jean-Michel SADOUE*
- pour la CGT :
- pour FO : *Faouze Casprillo*

D'autre part.

re
re *MS*

Préambule

L'évolution du pilotage de production 2020 pour les Unités d'intervention pour nos clients et le réseau s'inscrit dans le plan stratégique d'Orange Essentiels 2020.

Il s'agit de mettre en œuvre la stratégie « Essentiels 2020 » dans le cadre des orientations du domaine intervention avec une prise en charge exemplaire des Clients et des attentes fortes des salariés. Notre volonté est de centrer cet accord sur cet équilibre indispensable

Cette évolution concerne les activités de pilotage de production à la maille DOSE :
-accueil, pilotage et planification de la production clients (FTTH et Cuivre)
-accueil, pilotage et planification de la production Boucle locale (cuivre et fibre)

Cet accord se situe dans le cadre des accords en vigueur dans l'entreprise, Les parties se sont réunies en vue de conclure le présent accord et ont convenu ce qui suit :

Article 1 : Champ d'application et durée

Le déploiement du programme est prévu sur 18 mois.

Les activités concernées par le programme sont les suivantes :

- Pilotage de Production Client (PPC des 3 UIs)
- Conduite d'activité production (CA Prod UIRD et PCA)
- Pilotage Affaires Boucle Locale (PBL sur UI Marseille et PABL UIRD et UIPCA)
- Pilotage Boucle Locale Optique (PBLO sur UI Marseille)
- Conduite d'activité POI (CA POI UIRD et UIPCA)

Article 2 : Métiers et parcours professionnels

Ci-dessous les parcours possibles à date selon les choix des salariés et les besoins de l'entreprise : Tous les salariés (y compris les soutiens) des équipes concernées par le projet, tous métiers confondus, pourront rejoindre ces parcours professionnels. Dans ce cas, les parcours seront personnalisés et adaptés aux besoins.

Cet accompagnement se fera sur l'ensemble du projet et sur toute sa durée ;

| Métier origine | Métier cible | nb jrs moyen de formation* | MEC % |
|----------------------|----------------|----------------------------|-------|
| AT e-task Valence | PPR | 20 | 5 |
| PPC | PPR | 25 | 5 |
| PBL | PPCcu ou PPCfo | 25 | 5 |
| PPCcu | PPC | 20 | 5 |
| PBL | PPR | 10 | 3 |
| Caprod | CA | 8 | 3 |
| PABL | PPR | 8 | 3 |
| CAPOI | CA | 8 | 3 |
| CAPOI | Pilotage SAV | 10 | 3 |
| CAPOI | PPC | 20 | 5 |
| PPCfo | PPC | 20 | 5 |

Ne
W JMS

*Cet accompagnement sera théorique et évolutif selon les besoins des salariés concernés dont le détail se trouve en annexe 1. Il sera complété par un suivi réalisé par le moniteur et le manager.

La liste des sites cible se trouve en annexe 2.

Les personnes ne souhaitant pas entrer dans le programme bénéficieront d'un accompagnement RH individualisé et personnalisé. L'accompagnement sur le nouveau métier se fera selon les règles RH en vigueur.

Selon les besoins de l'activité, des postes pourront être proposés sur appel à candidature et permettront à d'autres salariés d'intégrer ces nouveaux métiers avec un parcours adapté à leur métier d'origine.

Article 3 : Montée en compétences

Chaque salarié-e définit avec le manager prenant le parcours individualisé de formation lui permettant de réussir dans son nouveau métier.

Les parcours de formation alternent théorie et pratique. La partie pratique est conduite par les moniteurs locaux.

Le suivi de la montée en compétence est réalisé par le salarié avec son manager dans le respect des temps d'apprentissage adaptés à chaque personne.

En cas de difficultés rencontrées, le-la salarié-e et le manager mettent en place un accompagnement spécifique pour approfondir les points posant problème.

Article 4 : Moyens complémentaires

Pour permettre les montées en compétences de tous les salarié-e-s et permettre un maintien de la qualité de service rendue aux clients, des moyens complémentaires (CDD, interim...) pourront être mis en œuvre en fonction des besoins. Ces moyens estimés entre 4 et 8 personnes en moyenne seront mis en œuvre sur toute la durée globale du projet ; cela afin de garantir la continuité et qualité de service et l'absence d'incidence sur la prise de congés. Ces moyens complémentaires seront alloués et à adapter en fonction du calendrier de montée en compétence et de la réalité opérationnelle sur les quatre sites concernés que sont Valence, Cannes, Aix en Provence et Marseille.

Ces recrutements des moyens complémentaires seront anticipés avant chaque vague de formation et correspondront à la montée en compétence. Ces personnes seront formées par les personnes du service.

Article 5 : Accompagnement financier

Ce programme induit pour les salarié(e)s concerné(e)s des évolutions de compétences et de connaissances. Les investissements des salarié(e)s pour réussir ces évolutions sont de différentes natures.

1) Mesure Accompagnement financier :

Cette mesure reconnaît un élargissement des compétences / responsabilités. En fonction des typologies de parcours les salariés bénéficieront d'une MEC. Le % d'augmentation de la MEC sera fixé à 3 ou 5% selon l'ampleur du développement des compétences lisible au travers du nombre de jours moyen de formation (cf tableau ci-dessus).

2) Primes exceptionnelles :

La prime exceptionnelle reconnaît un évènement ponctuel et exceptionnel au delà de son activité. Il sera pris en compte les investissements des salariés. Les critères d'attribution restent inchangés et reposent sur décision managériale.

Les critères d'attribution de prime sont :

- Engagement sur un nouveau métier
- Forte implication personnelle dans le processus d'organisation
- Forte capacité à solutionner les problèmes.

Cette forme de reconnaissance est adaptée au rôle de monitorat. Les experts volontaires contribuant à la montée en compétences seront éligibles à une reconnaissance sous forme de prime exceptionnelle. Il pourra varier de 350 à 650 euros selon l'engagement de l'expert dans l'année civile :

- 1 apprenant 350 euros
- 2 apprenants 500 euros
- 3 apprenants maximum : 650 euros

Le moniteur validé par la ligne managériale et s'engagera à tout mettre en œuvre pour assurer la montée en compétence du ou des apprenants.

Dans ce cadre, la prime exceptionnelle peut être cumulée à une mesure d'accompagnement financier.

3) Promotions :

A) vers les accès 2.3/D

Ces métiers de pilotage sont positionnés sur 2 niveaux en C et D.

Pour les salariés en bande CCNT - C l'accès au niveau D fera l'objet d'une étude systématique au cas par cas. Les éléments constitutifs de l'appréciation par la ligne managériale seront la maîtrise (80% des dossiers traités en autonomie) de l'ensemble des activités du métier cible, la mixité cuivre-fibre et la posture clients (interne ou externe).

Une analyse de chaque situation individuelle sera établie avec de mettre en cohérence la mesure de reconnaissance associée.

Dans le cadre de la mise en œuvre du pilotage de production 2020 et de l'accompagnement des équipes du Back sur les 3 UIs, la Direction Orange Sud Est s'engage à mettre en œuvre sur l'année 2017-2018 un volume prévisionnel de 8 à 10 promotions du niveau 2.1 2.2/C vers 2.3/D pour les 3 unités.

B) vers les accès 3.2,3.3/Dbis

La DOSE s'engage à mettre en œuvre l'accès 3.2,3.3/Dbis pour certains métiers relevant d'une activité d'adjoint, qui peut être associé à une expertise de soutien/formation, à de la supervision ou autre. 2 à 3 promotions dans ce cadre pourront être réalisées.

Les mesures d'accompagnement financier (MEC et promotion) ne peuvent faire l'objet d'un cumul dans le cadre de ce projet.

Cet accord comprenant les mesures de reconnaissance seront prises en compte dans la mise en œuvre dans le cadre de l'accord reconnaissance.

Re ons mel

Article 6 : Organisation du travail

Chaque site cible disposera d'un management hiérarchique et fonctionnel de proximité et d'une organisation du soutien sur les métiers de pilote clients et réseau.

Tous les métiers cible sont éligibles au télétravail dans le respect de l'accord en vigueur.

Dans le cadre de ce projet, les salariés qui vont intégrer les activités de PPC et PPR pourront conserver leur régime horaire.

Article 7 : Suivi du projet et démarche de prévention des risques

Le suivi du projet est réalisé avec les instances représentatives du personnel au niveau des CHSCT concernés.

En cas de difficulté, le ou la salarié-e pourra solliciter la fonction Ressources Humaines, le manager, le médecin du Travail, l'assistante sociale, les Instances Représentatives du Personnel.

Toute situation individuelle et particulière est suivie avec la plus grande attention pour trouver les meilleures solutions pour le ou la salarié(e).

Article 8 : Communication

La communication managériale au sein des équipes est renforcée afin d'avoir des échanges locaux et directs avec les salarié(e)s.

Une présentation de l'accord sera réalisée auprès des personnes concernées.

Les Unités Intervention (managers, RH...) de la DOSE s'engagent à répondre aux questions posées par les salariés.

Article 9 : Accord local

9.1 : Durée de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 24 mois (18 mois durée du projet et 6 mois de suivi) et entre en vigueur à compter du 1^{er} Septembre 2017 (date de sa mise en œuvre).

9.2 : Formalité de dépôt

Conformément aux articles L. 2231-6 et D. 2231-2 et suivants du code du travail, le présent accord sera déposé auprès du secrétariat-greffe du conseil des prud'hommes du lieu de conclusion, en un exemplaire. Deux exemplaires, dont une version sur support papier, signée des parties et une version sur support électronique seront transmis à la DIRECCTE.

En outre, un exemplaire sera établi pour chaque partie.

9.3 : Suivi de l'accord

Afin d'assurer une continuité dans le dialogue social, les parties conviennent de créer une Commission de Suivi au niveau de la DOSE qui se réunira sur la période concernée afin d'analyser la mise en œuvre de l'accord et le respect des équilibres dans la déclinaison des différentes mesures de cet accord entre les 3 unités d'Intervention. Le volet relatif à l'adéquation effectif et activité sera étudié dans ce cadre de cette commission de Suivi.

Sans préjudice des prérogatives des Instances Représentants du Personnel, cette commission sera composée de 3 représentants désignés par chacune des parties des Organisations Syndicales représentatives signataires de l'accord et de représentants de chaque Unité concerné la DOSE. Elle sera présidée par le Directeur des Ressources Humaines ou par son représentant

Cette Commission de Suivi pourra se réunir à la demande d'une Organisation Syndicale signataire du présent accord.

9.4 : Modalités de révision

Les parties signataires peuvent déposer une demande de révision de tout ou partie des dispositions du présent accord, conformément à l'article L.2222-5, L2261-7 et L 2261-8 du code du travail.

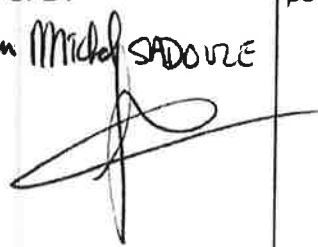

Fait à Marseille le 1^{er} juin 2017.

en 8 exemplaires

La Direction Orange Sud Est,



Les Organisations Syndicales

| | | |
|---|-------------|---|
| Pour la CFDT Jean Michel SADOZE  | pour la CGT | pour FO Gourme Cougnet  |
|---|-------------|---|

Annexe 1 : Liste des formations
à fin mai 2017

| Type | Mot Clé | Nom de la formation | Nbre jours | PB L | PPC cuivre | PP C fibre | Type formation |
|--------------|----------------|--|------------|------|------------|------------|----------------|
| Outils | 42C | Mettre à jour la 42C | 2,5 | | | | Présentiel |
| Outils | ARTEMIS | ARTEMIS, NEW AGATE, CRISTAL, ARV de la 42C, RV Net | 0,5 | | | | Présentiel |
| Métier | PILPRO | TRAITEMENT des bannettes PILPRO au PBL | 3 | | | | Présentiel |
| Outils | GDP | Formation GDP | 1 | | | | Présentiel |
| Outils | GEDAFFAIRE | GEDAFFAIRE | 0,3 | | | | Présentiel |
| Outils | AGILIS | AGILIS V1 - PortAffaire | 0,5 | | | | Présentiel |
| Outils | AGILIS | AGILIS V2 RAMI | 0,2 | | | | Présentiel |
| Outils | MAPLE | MAPLE + REFERENTIEL DES OPERATIONS | 0,5 | | | | Présentiel |
| Outils | OPUS | OPUS : Présentation et utilisation | 3 | | | | Présentiel |
| Outils | SPI | SPI | 3 | | | | Présentiel |
| Outils | PHARAON | PHARAON | 0,5 | | | | Présentiel |
| Outils | RS | LE RESEAU STRUCTURANT | 0,5 | | | | Présentiel |
| Outils | TIGRE | TIGRE INTRANET | 0,5 | | | | Présentiel |
| Outils | IPON | Consultation IPON | 0,3 | | | | Présentiel |
| Outils | OPTIMUM | OPTIMUM | 0,8 | | | | Présentiel |
| Métier | PROCESSUS PIBL | LE PROCESSUS PER Production Exploitation Réseau (Ex PIBL) | 0,5 | | | | Présentiel |
| Outils | TACT | TACT | 0,5 | | | | e-Learning |
| Outils | IMMOLINE | IMMOLINE | 0,5 | | | | e-Learning |
| Outils | UNIR | UNIR | 0,5 | | | | Présentiel |
| Outils | WEBOP | WEBOP | 0,5 | | | | Présentiel |
| Outils | GESCAFF | Affectation POI dans GESCAFF | 0,2 | | | | Présentiel |
| Outils | GESPOT | Consultation GESPOT et PC GEOLOC | 0,2 | | | | Présentiel |
| Métier | PILOTAGE | TRAITEMENT DOSSIER IMMO | 1 | | | | Présentiel |
| Métier | PILOTAGE | TRAITEMENT DOSSIER OPUS FIBRE (FO/RS, CLIENT, AIRCOM) | 0,5 | | | | Présentiel |
| Métier | PILOTAGE | TRAITEMENT DOSSIER LL-T2 (DELIVERY) | 0,5 | | | | Présentiel |
| Métier | PILOTAGE | TRAITEMENT DOSSIER RESIDENTIEL | 0,5 | | | | Présentiel |
| Généralistes | OFFRES ORANGE | LES OFFRES ENTREPRISE | 1 | | | | Présentiel |
| Généralistes | GDP | Référentiel comptable GDP | 0,5 | | | | Présentiel |
| Outils | 42C | Consulter la 42C | 2 | | x | | Présentiel |
| Outils | PILPRO | PILPRO | 1 | | x | x | Présentiel |
| Généralistes | BL CUIVRE | LA BOUCLE LOCALE CUIVRE | 0,5 | | x | | Présentiel |
| Généralistes | BL FIBRE | Découvrir le réseau FTTH : les essentiels techniques | 0,8 | | | x | e-Learning |
| Outils | GEOFIBRE | Consulter les données du réseau FTTH dans l'application Géofibre | 1 | | | x | Présentiel |
| Métier | RELATON CLIENT | LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT | 2 | | x | x | Présentiel |
| Généralistes | OFFRES ORANGE | LES OFFRES ORANGE GP-PPRO | 2 | | x | x | Présentiel |
| Généralistes | R | LE CADRE REGLEMENTAIRE DES TELECOM | 1 | | x | x | Présentiel |
| Métier | PROCESSUS | PROCESSUS D'ANNULATION DE COMMANDE SUR LA FIBRE | 0,5 | | | x | Présentiel |

me
me
JMS

| | | | | | | | |
|--------|-------------|--|-----|--|---|---|------------|
| Outils | SI - DIVERS | PARSIFAL, PFB, SUIVI COMMANDE, CSR TOOLS, ORCHESTRA, SEP, REFLET, PROMETHE, DALEMBERT, Allo client, HAGRID | 1 | | x | x | Présentiel |
| Outils | ARTEMIS | ARTEMIS | 2 | | x | x | Présentiel |
| Outils | NEW AGATE | Formation NEW AGATE en UI | 1 | | x | | Présentiel |
| Outils | CRISTAL | CRISTAL | 1,5 | | x | | Présentiel |
| Métier | AVP cuivre | Gestion des AVP Artemis et PILPRO sur le cuivre | 3 | | x | | Présentiel |
| Métier | AVP FTTH | Gestion des AVP Artemis et PILPRO sur le FTTH | 3 | | | x | Présentiel |
| Métier | PILPRO | TRAITEMENT des bannettes PILPRO pour le PPC cuivre | 3 | | x | | Présentiel |
| Métier | PILPRO | TRAITEMENT des bannettes PILPRO pour le PPC FTTH | 3 | | | x | Présentiel |
| Outils | IPON | FTTH – IPON : consultation, mise à jour des PM, PB Accès et contacts dans IPON-SISSI et Mutations clients | 4 | | | x | Présentiel |
| Outils | OPTIMUM | OPTIMUM | 1,5 | | | x | |
| Outils | GRAFIC | GRAFIC | 1 | | | x | Présentiel |
| Outils | GRAFIC | GRAFIC | 0,3 | | | x | Présentiel |
| Outils | SI - CA | CA multi domaines - Le SI de l'affectation : GPC, UGPC, OCAPI, PIDI | 2,5 | | x | x | Présentiel |

NL

NC

JAS

Annexe 2 :
Liste des sites cible

| Site | Cible |
|-----------------|----------|
| Valence | Pôle PPR |
| Cannes | Pôle PPC |
| Aix en Provence | Pôle PPR |
| | Pôle PPC |
| Marseille | Pôle PPC |

Me
JMS
Me

GLOSSAIRE

PPC : Pilote Production Clients

PPR : Pilotage Production Réseau

PBL : Pilote Boucle locale

CA Prod. : Conduite d'Activité Production


AT : Accueil Technique E-TASK (Valence)

PABL : Pilote accueil Boucle Locale

CA POI : Conduite d'activité Petite opération infrastructure

PPC cu : Pilotage Production Client cuivre

PPC fo : Pilotage Production Client fibre optique

JMS 
ME

