



# Accord Service Client Orange Sud-Est

sur les modalités de mise en œuvre du projet **#Openscose**,

**Sur tous nos sites,  
rassembler nos équipes autour d'un flux unique,  
stratégique et gagnant gagnant**

1

**Entre les soussignés :**

**D'une part,**

le Service Client Orange Sud-Est dont le siège social est situé à  
L'Ensoleillée – bâtiment C Sainte Victoire  
305 rue Maurice Aicardi Lejard  
13098 AIX EN PROVENCE

représenté par Marc Fialon, Directeur du Service Client Orange Sud-est (SCOSE),

**et, d'autre part,**

les organisations syndicales représentatives

- pour la CFDT, M/Mme
- pour la CGT, M/Mme
- pour la FO, M/Mme

dûment mandaté(e)  
dûment mandaté(e)  
dûment mandaté(e)

**Il est donc convenu ce qui suit :**

## Sommaire

**Préambule** page 3

**Chapitre 1 – #Openscose, un projet pour les salariés fait par les salariés** page 3

Article 1.1 – Un contexte et des nécessités partagées au SCOSE

Article 1.2 – #Openscose, notre réponse concrète et globale

Article 1.3 – Une démarche qui « libère » l’initiative de chacun

**Chapitre 2 – La montée en compétence de nos salariés,  
l’axe-clé dans la dynamique de succès** page 5

Article 2.1 – Un dispositif de formation complet désigné par les salariés

Article 2.2 – Un dispositif de post formation tout aussi essentiel

Article 2.3 – Les « Vis ma vie », un ticket découverte de l’univers

Article 2.4 – Open mobile à l’affiche sur nos plateaux

**Chapitre 3 – Accompagner au mieux toutes les adaptations** page 7

Article 3.1 – Des leviers pour favoriser

Article 3.2 – Une politique de reconnaissance d’envergure

**Chapitre 4 – Information et communication de l’accord** page 9

**Chapitre 5 – Suivi de l’accord** page 9

**Chapitre 6 – Dépôt et publicité de l’accord** page 9

**Accord valable jusqu’au 31 décembre 2018**

## Préambule

Lié à la mise en œuvre du projet #Openscose au SCOSE en 2017, cet accord spécifique s'inscrit dans la continuité du dialogue social qui s'est exercé avec qualité et engagement pour tous les partenaires, depuis la création du SCOSE en 2013.

Une nouvelle fois, nous prenons l'initiative et voulons conjuguer les nécessités actuelles de la vie quotidienne de nos salariés sur les plateaux de la relation client avec les attendus liés à Essentiels2020, plan stratégique d'Orange.

Dans la méthode et dans l'objectif, notre démarche projet s'est activée sur les 3 axes de la promesse Orange

- développer notre agilité collective
- favoriser l'engagement de chacun
- anticiper les compétences de demain.

Notre volonté est de mettre en œuvre cet accord sur 2017 et 2018. L'application sur 2018 sera conditionnée par les marges de manœuvre qui nous seront ouvertes dans le cadre de la Négociation Annuelle Obligatoire 2018.

## Chapitre 1 – #Openscose, un projet pour les salariés fait par les salariés

### Article 1.1 – Un contexte et des nécessités partagés au SCOSE

En matière de GPEC, nous avons pris l'engagement de maintenir l'activité de nos plateaux en relation client, suivant la décroissance naturelle de nos effectifs et les flux d'appel en baisse de nos clients.

A l'écoute permanente des remontées salariés, managers et IRP (Instances Représentatives du Personnel), nous avons pris progressivement conscience des limites dans nos organisations/fonctionnements actuels et des nécessités de

- ✓ nous centrer sur des flux clients au cœur de la stratégie groupe
- ✓ anticiper pour maintenir de la QVT de nos équipes
- ✓ trouver les moyens de la continuité de fonctionnement
- ✓ nous redéployer en faveur de la pérennité de l'activité sur tous nos sites SCOSE

## Article 1.2 – #Openscose, notre réponse concrète et globale

Pour répondre à ces nécessités, nous avons entrepris la démarche projet #Openscose qui, grâce à l'implication de tous, va constituer

- notre réponse globale et concrète pour simplifier notre quotidien et améliorer l'expérience client, en y réinvestissant tous nos moyens sur une seule et même activité, mobile et open sur les niveaux 1 et 2 et l'environnement des métiers transverses
- l'opportunité de faire Unité en étant tous concernés par une même activité, un même univers, un même flux clients, et ainsi fédérés autour d'objectifs communs.

4

dans le respect de

- nos accords d'entreprise nationaux et locaux,
- des situations individuelles qui requièrent toute notre attention,
- de l'esprit d'équité et de solidarité, identifiés par tous comme déterminant,
- et du cadre défini en matière de santé et sécurité au travail.

Même si ce sont nos salariés issus de l'univers home qui sont impactés en premier lieu par le projet, nous affirmons que sont concernés par cet accord, dans l'univers home, mobile et Open

- tous les salariés de la relation client en front office et back office, sur les métiers de conseiller client, manager et référent,
- tous nos salariés transverses.

Car ce projet a bien investi l'échelle de l'Unité et de façon solidaire, nos salariés déjà présents dans l'univers mobile Open jouent un rôle-clé dans la qualité d'accompagnement et le rythme d'acquisition et de maîtrise du nouvel univers pour nos salariés home. Nous savons aussi tout le profit et les multiples synergies qui seront retirés des échanges entre pairs, y compris des expertises acquises sur home transférées vers mobile Open.

Au final, nous avons une espérance de bénéfices sur deux plans

pour nos salariés et managers,

- ✓ sentiment d'une plus grande équité en matière de business et d'objectivation, de production et satisfaction client, d'indicateurs en période de challenge a fortiori
- ✓ homogénéisation des pratiques commerciales et managériales, des ateliers et formations
- ✓ facilitation des échanges et synergies

pour nos départements transverses et plus largement, pour l'Unité

- ✓ simplification et uniformisation des modes de gestion, d'animation, de formation et de pilotage
- ✓ meilleure maîtrise de nos processus métiers
- ✓ performance augmentée

### Article 1.3 – Une démarche qui « libère » l’initiative de chacun

Nous avons vécu différentes étapes préalablement à cette démarche projet qui, toutes convergent dans le même sens : mettre le *client*, et donc le *salarié*, au cœur d’une expérience dite « incomparable », dans laquelle action, initiative et émotion agissent à l’unisson, en « *duo satisfaction* ».

- Ainsi, Besoins<sup>2</sup>, notre projet de QVT avait pu se construire en 2016 sur l’implication de nos managers et de nos salariés afin d’identifier les marges de manœuvre existantes et partager nos quotidiens plus souvent ensemble,
- En 2016-17, l’animation des Collectifs SCOSE a favorisé l’émergence de pratiques et outils transversaux, attendus et reconnus par tous, nous pointerons particulièrement ici l’entretien de coaching mensuel manager-conseiller (ex Collectif Développer ses Compétences),
- En 2017, la nouvelle formation managériale Essentiels2020 amène nos managers à revisiter la relation manager – managé et réinventer le collectif d’équipe, impulsant de nouveaux espaces d’autonomie et d’initiative, dans lesquels chacun devrait toujours être le bienvenu, toujours écouté, toujours accompagné, toujours en capacité de pouvoir agir, toujours assuré du sens de l’action de son entreprise, à l’instar de notre client,
- En 2017 encore, notre démarche projet d’#Openscose s’est précisément déroulée dans cet esprit, associant très concrètement 1 salarié sur 3 au moins dans les chantiers sur son pouvoir d’agir, et 100% des salariés impactés sur leur faculté d’être toujours écoutés, toujours bienvenus et toujours assurés du sens de l’action entreprise.

## Chapitre 2 – La montée en compétence de nos salariés, l’axe-clé dans la dynamique de succès

### Article 2.1 – Un dispositif de formation complet désigné par les salariés

Nos chantiers ont avancé grâce à l’implication de nos salariés, notre chantier n°2 ayant trait en particulier à la formation. Ce chantier a œuvré avec une étape initiale de recueil des attentes de formation de façon distincte pour les conseillers, les managers et les formateurs. L’équipe a ensuite recroisé les attentes de nos « clients internes » avec ce qui a été capitalisé des expériences antérieures de formation. L’ingénierie pédagogique s’est donc construite de façon spécialisée/complémentaire selon les cibles et en métissant l’expertise des professionnels de la formation avec les besoins opérationnels.

C’est ainsi que les déroulés de formation alternent mieux, dans leur conception désormais, théorie et pratique.

Tous les temps de formation ont été optimisés en durée et dans leur articulation.

Chaque formation fera l’objet de période post formation, accompagnée par des conseillers opérationnels de l’activité Open sous forme d’aide volante.

Chaque salarié bénéficiera d’un suivi de formation sous forme de bilan personnalisé.

La formation s’opèrera avant et après, au moyen de dispositifs spécifiques tels que les « Vis ma vie » déployés à partir de Mai.

## Article 2.2 – Un dispositif de post formation tout aussi essentiel

En renfort, nous mettons en place un dispositif de post formation à la hauteur de l'ambition

- Ainsi que souhaité par nos salariés, chaque formation fait l'objet d'une étape « training » pour ancrer la formation par de la mise en pratique
- Durant cette étape, un accompagnement sous forme d'aide volante par des conseillers opérationnels de l'univers mobile Open est mis en place
- Pendant toute la durée de la montée de compétence, nous prenons l'engagement qu'un soutien métier par plateau ex home soit présent de façon pérenne ou transitoire, selon la taille du plateau.
- Aux côtés des soutiens, des experts transverses contribueront sur un appui à chaud #Openscose en complément du SPA (par thème : offres / position de travail / formation/ niveau 1 et 2 ... )
- Une foire aux questions sera élaborée au fur et à mesure de l'avancement des différentes sessions de formations et des trainings. Elle sera à disposition de tous les acteurs concernés par le projet (conseillers, formateurs, managers).

## Article 2.3 – Les « Vis ma vie », un ticket découverte de l'univers

- L'objectif de ces échanges est de proposer à des salariés volontaires issus de l'univers Home de venir découvrir l'activité mobile Open sur les plateaux. Ils devront aussi être en capacité de présenter ensuite à leurs collègues les points qu'ils auront observés durant leurs visites.
- Afin de leur faciliter cette mission, nous leur fournirons un support de rapport d'étonnement.
- Pour organiser ces visites, nous identifions les salariés qualifiés et volontaires par activité dans l'univers mobile Open.
- Le Manager du salarié « reporter » organisera et accompagnera l'étape de restitution auprès des collaborateurs.
- Une introduction à ces « Vis ma vie » peut être également organisée sous l'égide des managers en réunion d'équipe en lien avec l'équipe jumelle, de part et d'autre dans les univers, sur un mode digital.

## Article 2.4 – Open mobile à l'affiche sur nos plateaux

- Une table d'exposition et de manipulation des mobiles sera installée pour nos plateaux ex home
- Nous prioriserons les interventions des animateurs des marques de constructeur.

## Chapitre 3 – Accompagner au mieux toutes les adaptations

### Article 3.1 – Des leviers pour favoriser

A l'écoute des besoins, différents leviers facilitants sont identifiés

- **Part Variable Commerciale**

Afin de lisser l'impact financier sur la PVC lié à la montée en compétence de nos salariés et managers en transit d'univers, nous convenons d'une mesure de maintien de la PVC d'une durée de 3 mois, à compter de l'entrée en formation. La PVC garantie sera fondée sur la moyenne individuelle des 10 meilleurs mois payés sur la période d'avril 2016 à mars 2017 ou payée au réel s'il s'avérait mieux disant. Pour nos salariés qui n'auraient pas les 12 mois en historique, nous prendrons la période de référence disponible jusqu'à 10 mois maximum et nous prendrons les meilleurs mois à hauteur de 85% de cette période de référence. Ce même calcul de PVC garantie sera appliqué sur le % de temps consacré par les conseillers référents volontaires de l'univers Open/Mobile pour venir en entraide à leurs collègues de l'univers Home pendant la durée de montée en compétence.

- **Télétravailleurs, montée en compétence et autonomie professionnelle**

Pour anticiper la période de montée en compétence, nos salariés télétravailleurs concernés seront avisés au plus tôt de la suspension de leur télétravail (suspension comme le prévoit l'accord dans de telles conditions), soit 2<sup>ème</sup> quinzaine de juin. Un document sera contractualisé et annexé à leur protocole ou avenant.

Afin de mettre nos salariés dans une dynamique de succès en proximité physique d'un collectif, la suspension interviendra au démarrage de la formation, pour une période minimale de 3 mois, renouvelable à l'issue, mois par mois autant que de besoin, en fonction de l'autonomie acquise à la fin des 3 premiers mois.

S'il s'avérait que l'autonomie professionnelle était retrouvée et co-validée avant la fin des 3 mois, le-la salarié-e pourra retrouver sa situation de télétravail plus tôt.

L'autonomie sera validée conjointement par le manager et le formateur en lien avec le salarié. A cet effet et pour nos salariés en télétravail, le bilan personnalisé de formation sera priorisé après 3 semaines de training (à plus d'un mois pour nos autres salariés) de façon à faciliter le retour au télétravail le plus tôt. Ce diagnostic permettra de mettre en place un plan d'accompagnement du type PASS SOUTIEN / CONTRAT responsable d'équipe soutien métier sur les thèmes qui le nécessiteront. Ces piqûres de rappel pourront se dérouler en individuel et/ou sous forme d'atelier de 2 ou 3 personnes.

- **Heures supplémentaires ou complémentaires pour nos salariés à temps partiels repassant à temps plein durant la formation**

Pour favoriser la montée en compétence via la dynamique collective de formation, certains de nos salariés à temps partiels ont besoin de repasser à temps plein pour la durée de la formation. Cette évolution temporaire s'effectuera dans le respect des avenants et règles existantes selon les statuts fonctionnaires et contractuelles.

S'agissant de nos salariés en temps partiels thérapeutiques, le médecin du travail déterminera la faisabilité ou non pour la période de formation.

Dans les situations résiduelles qui ne permettraient pas à nos salariés de bénéficier de la dynamique collective de formation, nous rechercherons tout moyen d'adapter nos cursus, dans la mesure où l'efficacité de formation et la QVT salariée restent garanties.

Les heures complémentaires effectuées seront déclarées et compensées par rendu ou paiement, dans le respect de notre règle 50% payé et 50% rendu. Pour nos salariés CDI, la réglementation impose le paiement.

- **Frais de garde et montée en compétence de nos salariés à temps partiels, en télétravail ou en formation avec différentiels horaires**

Durant la période de formation et pour les frais de garde générés par ces périodes de formation à temps plein, nos salariés peuvent en demander la prise en charge sur justificatifs auprès du département RH. Les Conseillers référents de l'univers Open/mobile qui assureront, sur volontariat, l'entraide aux conseillers de l'univers Home pourront bénéficier aussi de cette mesure.

Nos salariés en télétravail pourront également en bénéficier, ainsi que nos salariés dont les horaires en formation diffèrent de leurs horaires habituels.

Pour nos salariés en télétravail, nous étendons cette prise en charge sur la période de montée en compétence globale, jusqu'à l'obtention de l'autonomie co-validée par le salarié, le manager et le formateur via le suivi individualisé.

- **Situations individuelles signalées et opportunité du coaching**

Eu égard au projet et pour tous nos salariés home, la ligne managériale, dans sa proximité quotidienne avec eux, a l'écoute et la vigilance sur toute situation individuelle particulière. Nous prenons ici l'engagement, après en avoir qualifié le besoin et dans la mesure où le salarié le souhaite, de mettre en place une action de coaching facilitante avec le partenaire approprié.

S'il s'avérait qu'un de nos salariés ne parvienne pas, in fine, à monter en compétence sur l'univers mobile Open, nous regarderons la meilleure façon de continuer à lui procurer une activité sur son bassin de vie.

- **Recrutement et alternants/stagiaires**

Si dans la vie courante du SCOSE, nous avons des besoins ou opportunités de recrutement, nous nous engageons à les prioriser dans le vivier de nos alternants et stagiaires qui souhaiteraient rejoindre Orange.

- **Axe-clé de la montée en compétence et reconnaissance des essentiels contributeurs**

Nous avons déjà évoqué l'axe-clé de la montée en compétence dans la dynamique de succès de ce projet. C'est pourquoi, nous prenons ici l'engagement de poursuivre la reconnaissance de nos soutiens métiers les plus impliqués et performants et de les accompagner dans la suite de leur parcours. Nous disons aussi la nécessité d'identifier de nouveaux potentiels sur nos plateaux afin de maintenir l'action du soutien de proximité et d'activer les perspectives d'évolution au sein du SCOSE. A cet effet, nous verrons l'opportunité de mettre en place des parcours qualifiants autant que de besoin.

Cette reconnaissance doit aussi concerner plus largement nos salariés qui participent à faire de notre environnement de vente un véritable levier de performance commerciale : managers, métiers transverses ... d'autant dans le cadre de notre projet #Openscose.

Nous regarderons aussi l'investissement particulier des conseillers volontaires à mettre leur valeur ajoutée dans cette transformation.

## Article 3.2 – Une politique de reconnaissance d’envergure

Conscients de la montée en compétence à effectuer par nos salariés de l’univers home impactés et de l’investissement appelé par le reste du Collectif SCOSE pour les aider au succès, nous engageons, à nouveau, une politique de reconnaissance volontaire s’élevant à 350 mesures sur la période 2017/2018, Mesures Emploi Compétence, promotions ou encore primes exceptionnelles. Pour 2017, nous mettrons en application 175 mesures à minima.

Le montant minima de la prime exceptionnelle s’élèvera à 500 € et les Mesures Emploi Compétence seront sur l’année 2017 réalisées avec un minimum de 3% d’augmentation salariale.

Sur ces 350 mesures sur la période 2017/2018, nous réservons 10 mesures de promotion en Dbis dont 5 seront attribuées pour renforcer et reconnaître le métier de soutien de proximité. Pour 2017, nous mettrons en application 5 mesures de promotion en Dbis à minima.

Les mesures effectuées en 2018 restent subordonnées aux résultats de la Négociation Annuelle Obligatoire 2018.

Nous articulons nos pratiques de reconnaissance avec les dispositions qui seront délivrées au regard de l’accord national sur la reconnaissance.

## Chapitre 4 – Information et communication

Cet accord fera l’objet d’une communication managériale pédagogique afin d’en assurer la bonne compréhension auprès de nos salariés lors des réunions d’équipe.

Ce point de compréhension nous paraît aussi clé et, ce depuis le début de la démarche projet. Nous l’avons intégré au moyen du chantier 5 qui a permis la rencontre et l’échange spontané des chefs de projet avec plus d’1 salarié sur 2, en renfort de l’animation par les managers dans leurs réunions d’équipe.

Il fera également l’objet d’une information salariés dans le cadre du plan de communication annuel.

## Chapitre 5 – Suivi de l’accord

Afin d’assurer la continuité du dialogue social, nous convenons ici de créer une commission de suivi de l’accord qui se réunira pour partager le bilan de la mise en œuvre d’ici fin 2017 puis une fois par semestre en 2018. Spécifiquement missionnée, y compris pour faire toute proposition dans le cadre de cet accord, cette commission intervient sans préjudice des prérogatives des instances représentatives du personnel.

Cette commission de suivi, présidée par le Directeur du SCOSE ou son représentant, sera composée de deux représentants désignés par chacune des organisations représentatives signataires et de représentants de la direction du SCOSE.

## Chapitre 6 – Dépôt et publicité de l’accord

Conformément à l’article L.2231-6 et D 2231-2 du Code du Travail, le présent accord sera déposé en deux exemplaires (dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique) à la Direction Départementale du Travail et de l’Emploi d’Aix-en-Provence. En outre, un exemplaire sera établi pour chaque partie. Il entre en vigueur le jour qui suit les formalités de dépôt.

Fait à Aix-en-Provence, le

La Direction, représentée par Marc Fialon

Les organisations syndicales

Pour la CFDT,

Pour la CGT,

Pour FO,