

Accord Service Client Orange Sud-Est

sur les modalités de mise en œuvre du projet Besoins²,
amélioration de la qualité de vie au travail des salariés en relation client
tenant compte de la présence client

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 *Bressa Nouvelle*
- pour la CGT, M/Mme
- pour la FO, M/Mme *DOUBLET Dominique*

dûment mandaté-e *[Signature]*

dûment mandaté-e

dûment mandaté-e *DP*

Il est donc convenu ce qui suit jusqu'au 30 juin 2017 :

Sommaire

Préambule page 3

Chapitre 1 – Besoins², un projet sur mesure, orienté salariés en premier lieu page 4

Article 1.1 – Un contexte et des nécessités partagées au SCOSE

Article 1.2 – Besoins², une réponse concrète qui conjugue l’humain et l’économique

Article 1.3 – Une démarche qui requiert l’implication de chacun

Article 1.4 – Incarner la nouvelle promesse employeur d’Orange

2

Chapitre 2 – Principes de mise en œuvre du projet Besoins² page 6

Article 2.1 – Incontournables

Article 2.2 – Marges de manœuvre managériales

Chapitre 3 – Accompagner au mieux toutes les adaptations page 7

Article 3.1 – Des leviers pour favoriser

Article 4.2 – La reconnaissance de l’engagement salarié dans le cadre de Besoins²

Chapitre 4 – L’approche spécifique pour le management page 8

Article 4.1 – Une démarche de concert salariés - managers

Article 4.2 – L’opportunité d’une offre de service managériale enrichie

Chapitre 5 – Information et communication de l’accord page 9

Chapitre 6 – Suivi de l’accord page 9

Chapitre 7 – Dépôt et publicité de l’accord page 9

Annexe – rappel cadre réglementaire page 11

DD
mf

Préambule

Lié à la mise en œuvre du projet Besoins² (1) au SCOSE en 2016, cet accord spécifique s'inscrit dans la continuité du dialogue social qui s'est exercé avec qualité et engagement pour tous les partenaires depuis 2013.

Besoins² intègre, à la fois les nécessités actuelles de la vie quotidienne de nos salariés sur les plateaux de la relation client et, à la fois les ferments de la nouvelle promesse employeur d'Orange :

« Travailler chez Orange,
C'est vivre une expérience unique, digitale et humaine,
à la hauteur de celle que nous voulons pour nos clients.
C'est écouter et agir. »

Via cet accord, nous voulons précisément concrétiser l'écouter et l'agir, en identifiant et en s'engageant sur les moyens tels que définis ci-après en faveur de la réussite de Besoins² au SCOSE.

En 2016, Besoins² participera également aux leviers que nous activons auprès des équipes afin de favoriser les postures-clés face à nos clients et leur procurer l'expérience incomparable au cœur d'Essentiels2020.

(1) Besoins² = Besoins salariés * Besoins clients

Chapitre 1 – Besoins², un projet sur mesure, orienté salariés en premier lieu

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.

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, à titre préventif, de

- assurer autant que possible la sécurité de nos salariés, avec un effectif minimal, sur toutes les plages d'ouverture de nos plateaux
- veiller à ce que nos salariés soient suffisamment nombreux de sorte qu'ils puissent sereinement répondre aux appels clients
- maintenir et, si possible, améliorer encore la cohésion d'équipe et l'animation collective, fondé sur la présence optimale des managers, physique ou téléphonique, sur l'amplitude horaire

4

Article 1.2 – Besoins², une réponse concrète qui conjugue l'humain et l'économique

Pour répondre à ces nécessités, nous avons entrepris de faire évoluer, grâce à l'implication de tous,

- nos modes d'organisation collectifs tels que les horaires d'ouverture/fermeture des plateaux, les modes de travail et d'animation d'équipe ... sans que les horaires d'ouverture/fermeture pour nos clients s'en trouvent modifiés (8h-20h du lundi au samedi)
- nos modes d'organisation individuels tels que les plannings salariés, modalités de présence auprès des équipes ...

dans le respect de

- nos accords d'entreprise,
- 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.

Sont concernés tous les salariés de la relation client en front office et back office, sur les métiers de conseiller client, manager, soutien et référent. Les situations spécifiques des conseillers au 118 712 (site de Sainte-Musse Toulon) entreront en ligne de compte, dans la mesure où la problématique rencontrée entre dans le champ du projet Besoins². Les salariés de Draguignan feront l'objet d'une approche particulière.

Au final, le livrable de ce projet est constitué d'une réponse en terme de meilleure présence collective, qu'elle soit pour les conseillers, les managers en phase avec la demande de présence émanant du client. Mais ce livrable intègre aussi la méthodologie participative qui a été concertée et façonnée, pour interroger, en tant que de besoin, la qualité de vie de nos salariés au regard de nos besoins clients.

DD
WF

L'activation d'une telle démarche vise à prévenir les risques psycho-sociaux susceptibles de survenir dans une organisation où l'évolution des effectifs comme celle de la demande client est aussi liée à des paramètres hors du champ d'action d'Orange.

Article 1.3 – Une démarche qui requiert l'implication de chacun

Face aux nécessités, chacun a pris sa part dans la construction de la démarche, qui a consisté à

Sur un plan collectif,

- identifier, sur chacun de nos plateaux, les créneaux à risque, c'est-à-dire sur lesquels nos salariés (y compris à la maille de l'équipe, selon l'environnement physique) ne sont pas suffisamment nombreux (minimum 4 salariés), entraînant des questions avérées ou potentielles (en cas d'absence) en matière de dynamique d'équipe comme de sécurité
- repérer les marges de manœuvre, par univers (home, open/mobile), d'entraide et de complémentarité entre plateaux du SCOSE
- questionner les équipes, chacun des salariés concernés par les impacts mais au-delà aussi, sur les adaptations possibles

Sur un plan individuel,

- bien appréhender les enjeux d'un tel projet
- partager les états des lieux et la méthodologie
- échanger et se positionner sur les adaptations horaires possibles, et ainsi contribuer à l'émergence du scénario d'organisation collective
- prendre part à la validation de son organisation individuelle qui sous-tend l'organisation collective revue, optimisée et porteuse d'une meilleure qualité de vie au travail pour chacun.

Article 1.4 – Incarner la nouvelle promesse employeur d'Orange

Volontaire pour construire un nouveau modèle d'employeur digital et humain, le contrat social 2020 réaffirme que la performance économique suppose la performance sociale et vice versa.

C'est pourquoi, nous avons souhaité engager le projet Besoins² dans l'optique d'améliorer la qualité de vie au travail pour chacun en premier lieu. Lancés dans cette démarche, nous sommes également persuadés de réunir là des conditions nécessaires sur nos plateaux pour faire vivre à nos clients cette expérience Orange incomparable, dans le cœur des ambitions d'Orange 2020.

Dans cette promesse employeur, Besoins² nous active tous sur deux dimensions

- développer notre agilité collective en
proposant un environnement de travail motivant, adapté et respectueux de tous
encourageant un travail collectif au sein de priorités communes
favorisant l'initiative du salarié pour le bien du client
- favoriser l'engagement de chacun avec
l'écoute de la voix de chaque salarié
la reconnaissance de sa contribution.

Chapitre 2 – Principes de mise en œuvre du projet Besoins²

Article 2.1 – Incontournables

Le projet besoins² se met en œuvre dans un cadre donné d'incontournables que nous rappelons ici :

- Respect du code du travail et de nos accords d'entreprise, tout particulièrement de
 1. **l'accord pour tous** signé en 2000 qui mentionne notamment
 2. **l'accord relatif à l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle et l'accord intergénérationnel**
 3. **des accords OARTT locaux de référence** pour nos différents plateaux (cf http://orange-france.com.francetelecom.fr:85/service_client_orange_sud_est/spip.php?article5905)
- **Tous concernés mais diversement impactés** : si tous les salariés sont concernés par ce projet et les évolutions des modes d'organisation, les salariés s'avèrent diversement impactés et parfois non impactés, sauf s'ils souhaitent profiter de ce projet pour revoir leur organisation individuelle.
- **Régimes horaires salariés inchangés** : sauf souhait explicite du salarié, le régime horaire individuel (HAC 34h, 35h et 36h notamment) reste inchangé.
- **Examen des situations individuelles complexes** : toutes les situations individuelles complexes sont examinées au cas par cas, de façon à trouver des solutions satisfaisantes pour les parties. Dans l'année à venir, si certaines situations individuelles nouvelles devaient se présenter, elles feraient de la même façon l'objet d'un examen attentif.
- **Principes de prise de congé maintenus et cas particulier des prochaines vacances d'hiver** : les principes de prise de congé restent identiques et pour rappel, 30% maximum d'absence en période de congé scolaire et ponts. S'agissant des congés sur la période des vacances scolaires de fin d'année et spécifiquement sur 2016, tous les plateaux resteront ouverts les 24 et 31 décembre 2016, afin de permettre aux salariés de se positionner sur la semaine souhaitée.
- **Samedis** : on considère le samedi tel un jour ordinaire de prise de congé avec la règle habituelle en terme de taux d'absence autorisé.
- **Validité des nouveaux horaires pour 1 an à compter du 5 septembre 2016** : pour sécuriser les salariés dans leur nouvelle organisation, les horaires nouvellement validés dans le cadre de Besoins² seront conservés dans un délai de 1 an a minima, sauf impératif nouveau qui ferait l'objet d'un examen attentif entre un-e salarié-e et son manager. Les nouveaux horaires 2016 entrent en vigueur à l'échéance de la rentrée des classes 2016-17, soit à compter du 5 septembre 2016.
- **Proximité et anticipation** : l'activation de la démarche Besoins² visant à prévenir les risques psycho-sociaux, salarié-es et managers resteront en dialogue en cours d'année et notamment au trimestre 2, de façon à anticiper d'éventuels réajustements horaires avant

DD
wf

la rentrée 2017-18, selon les nécessités et le respect de l'équilibre de vie professionnelle et privée.

Article 2.2 – Marges de manœuvre managériales

Du fait de la méthodologie même du projet, nos managers ont en proximité relayé et accompagné le sens et la mise en œuvre du projet auprès des salariés. Managers et salariés ont échangé en entretien autour du questionnaire, ce qui a permis d'appréhender les situations particulières, les impératifs avérés et les pistes de solution. Certains salariés non impactés peuvent trouver des opportunités pour faire évoluer leurs horaires individuels. Le traitement des situations individuelles s'effectuera dans le respect de la cohérence, l'équité et du sens pour tous au sein d'un enjeu collectif plus large de meilleure qualité de vie au travail et de préservation de la sécurité.

7

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 pour accompagner le repositionnement sur des salariés.

Ainsi, si les nouveaux horaires occasionnent

Des frais de garde d'enfant ou personne dépendante supplémentaires,

Nous nous engageons à regarder l'opportunité, en lien avec les professionnels de garderie d'enfant, de facilités pour les salariés d'Orange.

Dans l'intervalle, une prise en charge financière peut être demandée auprès du département RH du SCOSE, sur présentation d'un justificatif.

L'impossibilité nouvelle de déjeuner sur les horaires d'ouverture du restaurant d'entreprise,

Nous nous engageons à regarder l'opportunité à faire évoluer les horaires d'ouverture et de fermeture des restaurants.

Dans l'intervalle, des chèques déjeuners sont attribués, les salariés peuvent déjeuner dans les salles de pause aménagées.

Une difficulté nouvelle à se rendre sur son lieu physique de travail,

Une solution de télétravail sur bureau satellite ou à domicile peut être étudiée, dans la mesure où les prérequis à la mise en place satisfaisante du télétravail sont remplis.

Des frais de transport supplémentaires

Une prise en charge financière peut être demandée auprès du département RH du SCOSE, sur présentation d'un justificatif.

Article 4.2 – La reconnaissance de l'engagement salarié dans le cadre de Besoins²

DD
wf

Le projet de Besoins² figure parmi les principaux leviers pour favoriser les postures-clés face à nos clients et s'inscrit dans toute l'évolution entreprise depuis 2013.

A cette nouvelle étape, conscients de l'impact à gérer par

- les salariés pour s'adapter à une évolution à l'initiative de l'entreprise concernant les horaires du plateau,
- les salariés volontaires pour renforcer des créneaux où la présence physique sur plateau doit l'être,

nous nous engageons à prendre en compte, en addition à nos autres critères, cet acte d'engagement salarié dans la mise en œuvre de notre plan de reconnaissance SCOSE 2016 (Mesures Emploi Compétences (MEC), promotions et primes exceptionnelles).

Afin de poursuivre nos ambitions, nous nous engageons à renouveler en 2016 l'effort particulier réalisé en 2015, à hauteur de 80 MEC, 45 promotions et 45 primes exceptionnelles.

Dans la période de mise en œuvre des nouveaux horaires pour les salariés concernés, les managers seront particulièrement attentifs aux problématiques particulières qui surgiraient et pourront prendre, en accord avec leur ligne managériale, une mesure au cas par cas.

Chapitre 4 – L'approche spécifique pour le management

Article 4.1 – Une démarche de concert salariés - managers

Capitalisant sur la démarche déclinée pour les salariés, la démarche relative aux managers s'opère à l'identique, dans le même esprit d'équité et de solidarité identifié par tous comme déterminant. Elle s'appuie sur l'analyse des nouveaux états des lieux de présentiel physique des conseillers pour chacun des plateaux. Le besoin de présence physique et/ou des modalités de présence complémentaires (relais managérial à distance) sont mis à jour. En responsabilité, les managers échangent entre eux en vue d'assurer ce qui constitue un engagement à part entière, c'est-à-dire la continuité managériale, physique ou téléphonique, sur l'amplitude d'ouverture des plateaux.

Article 4.2 – L'opportunité d'une offre de service managériale enrichie

Depuis octobre 2015, le SCOSE a débuté une réflexion sur le management de proximité ou encore la relation manager-salarié, grâce à un groupe de travail représentatif des différents plateaux. Spécifiquement sur Besoins², le groupe a émis un certain nombre de préconisations, dans l'optique de salariés désormais plus nombreux ensemble et en meilleure posture pour répondre aux appels clients.

A titre indicatif,

- Etre en meilleure capacité de développer un projet d'équipe
- Tirer un meilleur profit des plages vertes
- Faire de meilleurs briefs journaliers
- Proposer plus souvent du travail en duo ou en collectif
- Trouver de meilleurs leviers d'entraide en fonction des niveaux de compétence
- Rendre plus régulières les réunions d'équipe et améliorer leur impact,
- Mieux gérer opérationnellement les participations aux formations
- Mieux gérer les coachings et pépinières pour la montée en compétence ...

Ces pistes d'action sont actuellement développées et certaines actions sont priorisées pour basculer en mode opérationnel au semestre 2 2016. Le manager de proximité demeure le premier interlocuteur du salarié pour toutes ses questions d'activité, de compétence, d'horaire, d'évolution professionnelle ... et nous prenons l'engagement de réunir toutes les ressources qui conviennent pour que cette posture essentielle soit assumée : accompagnement managérial, séminaires et conf'call managers, Piazza managers, Expressos, etc.

Dans l'amélioration de cette relation salarié-e manager, l'engagement pris ici est que notre planification des flux comprendra de façon incontournable

- 2 réunions d'équipe et/ou plateau par mois a minima
- la possibilité d'un temps d'échange ouvert et individuel salarié-e manager une fois par quinzaine

avec la possibilité de dialoguer entre les managers et la planification pour positionner ensemble les meilleurs créneaux, tenant compte des impératifs internes comme externes.

Chapitre 5 – Information et communication

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

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

Chapitre 6 – 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 2016 puis d'ici juin 2017. 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 7 – 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 jusqu'au 30 juin 2017.

Fait à Aix-en-Provence, en 6 exemplaires, le Mardi 5 juillet 2016

La Direction, représentée par Marc Fialon



Les organisations syndicales

Pour la CFDT, Bressan Nicole ~~JB~~

Pour la CGT,

Pour FO, DOUBLET Dominique 

Annexe : rappel cadre réglementaire avec extraits points particuliers

L'accord pour tous signé en 2000

- s'agissant des pauses,
 - pause de 10 min toutes les 2 heures, comptabilisées dans le temps de travail effectif
 - tout travail continu de plus de 6h donne lieu à une pause min de 20 min non comptabilisée comme du travail effectif, devant être prise dans le cours de la vacation des 6h
 - l'inter-vacation du déjeuner est de 45 min et de 2h max, sauf dans le cadre de journées continues
- s'agissant des durées journalières et repos :
 - la durée journalière maximale est de 9h dans les centres d'appels, avec recommandation de ne pas dépasser les 8h
 - le maintien de 2 jours de repos consécutifs est recommandé mais peut être fractionné

11

L'accord relatif à l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle et l'accord intergénérationnel qui mentionnent notamment

- en cas de contraintes impérieuses individuelles, aménagement ponctuel des horaires de travail ou mise en place temporaire de télétravail, avec vigilance sur les critères requis
- parents : créer un environnement de travail favorable aux salariés parents, afin qu'ils puissent mieux concilier leurs vies professionnelle et familiale

Des accords OARTT locaux de référence pour nos différents plateaux (cf http://orange-france.com.francetelecom.fr:85/service_client_orange_sud_est/spip.php?article5905)

DD
WF