



Avenant 2015 à l'accord du 12 Aout 2013

sur les modalités de mise en place de la Maison du Service client par téléphone et de parc Open

Service Client Orange Sud-Est

Entre les soussignés :

D'une part,

la Direction Orange Sud-Est (DOSE), dont le siège social est situé au 10, place de la Joliette à Marseille 13002, représentée par Patricia Goriaux, Directrice du Service Client Orange Sud-est (SCOSE),

et, d'autre part,

les organisations syndicales représentatives

- pour la CFDT, M/Mme P. HOST Laure dûment mandaté(e)
- pour la CGT, M/Mme dûment mandaté(e)
- pour la FO, M/Mme DOUBLET Dominique dûment mandaté(e)

l'organisation syndicale non représentative signataire de l'accord du 12/08/2013

pour la CFE-CGC/groupe Orange, M/Mme VENON Sandrine
dûment mandaté(e)

Dans le cadre de l'avenant à l'accord local du 12 Aout 2013, il est convenu les modalités suivantes, valables jusqu'au 31 décembre 2015 sauf dispositions différentes stipulées sans ambiguïté dans le texte ci-dessous.

Sommaire

Préambule	page 3
Chapitre 1 – Pour un partage des ambitions	page 3
Article 1.1 – Essentiels2020 et le SCOSE	
Article 1.2 – Performances économique et sociales	
Chapitre 2 – Rémunération et évolutions professionnelles	page 4
Article 2.1 – Primes exceptionnelles	
Article 2.2 – Mesures Emploi Compétence (MEC)	
Article 2.3 – Promotions	
Article 2.4 – Parcours professionnel	
Chapitre 3 – Conditions de travail	page 6
Article 3.1 – Organisation	
Article 3.2 – Formation	
Article 3.3 – Cohésion sociale	
Article 3.4 – Management	
Chapitre 4 – Expérimentation du télétravail	page 7
Chapitre 5 – Contribution à l’insertion professionnelle des jeunes	page 7
Chapitre 6 – Egalité professionnelle	page 7
Chapitre 7 – Information et communication de l’accord	page 7
Chapitre 8 – Suivi de l’accord	page 8
Chapitre 9 – Dépôt et publicité de l’accord	page 8

Préambule

Cet avenant s'inscrit dans la continuité du dialogue social qui a présidé lors de la création du SCOSE en 2013, ayant abouti à la signature de l'accord susnommé.

Il prend donc appui sur les principes de cet accord 2013-14 tout en actualisant un certain nombre de modalités, compte tenu de l'accord salarial du 16 avril 2015, du contexte actuel, des attendus liés au nouveau plan stratégique d'Orange, Essentiels2020.

Notre intention est de centrer cet avenant sur la recherche interactive du bien-être et de la reconnaissance au travail ainsi que de la performance avec nos clients. Avec cet équilibre, nous procurerons les constituants d'une expérience salariée renouvelée au sein du SCOSE.

Chapitre 1 – Pour un partage des ambitions

Article 1.1 – Essentiels2020 et le SCOSE

Etre au rendez-vous d'une expérience Orange incomparable

Le SCOSE entend prendre sa part dans l'ambition générale du Groupe : faire vivre à nos clients une expérience Orange incomparable. En posture, nos équipes sont donc appelées à remettre, chaque instant, l'attention et le soin sur ce qui est réellement important pour nos clients. Dans les projets, cela nécessitera leur adaptation et leur implication dans le traitement « de bout en bout » du client, l'accompagnement des usages dans un contexte de connectivité enrichie, ... pour ancrer dans les ressentis, vécus et perceptions, la promesse de notre marque en termes de qualité et confiance.

Prendre sa part dans la digitalisation

En ce domaine, nos équipes sont doublement attendues : d'une part, répondre et satisfaire nos clients qui nous interpellent, de façon croissante, au moyen des canaux digitaux et d'autre part, œuvrer au sein de processus et méthodes de travail plus digitalisés dans une optique de simplification et de performance accrue.

Article 1.2 – Performances économique et sociale

Des évolutions à consolider et poursuivre

Lors de la création du SCOSE, nous avons déjà l'intuition de cette relation client à réinventer, ce que nous avons entrepris au travers de premiers projets tels Parc Open. Il nous faut aujourd'hui consolider et poursuivre ces évolutions qui nécessitent, pour être réussies, une compréhension et un engagement des équipes. C'est pourquoi nous plaçons en cet accord à la fois les ambitions et divers principes sur lesquels nous voulons communiquer.

Dans ce contexte 2015, nous considérons particulièrement

- En relation client, nos salariés qui, grâce à leur action, créent une expérience client incomparable lisible sur nos NPS, que ce soit au moyen de leur investissement dans nos projets d'évolution et de prise en charge de traitement de flux, de la polyvalence sur le métier de conseiller niveau 1, du traitement des clients « de bout en bout », de la résolution des cas les plus complexes, de l'accompagnement dans les nouveaux usages, de la prise d'autonomie de nos clients en contexte de digitalisation, ...
- En support de relation client, nos salariés en transverses et cadres experts qui, par leur engagement, permettent à nos salariés en relation client de réussir dans leur mission d'enchantement des clients.

- Nos managers de proximité dont le rôle central doit permettre d'accompagner au quotidien les salariés afin de réaliser nos ambitions de service auprès de nos clients.

Ces orientations dans nos projets continueront à être développées progressivement et dans un esprit d'échange et de co-construction avec les équipes et/ou les instances IRP concernées.

Chapitre 2 – Rémunération et évolutions professionnelles

Article 2.1 – Primes exceptionnelles

Au moyen de primes exceptionnelles, nous prenons en compte et reconnaissons les investissements que peuvent réaliser certains de nos salariés

- En période de surcharge de travail
- Quand ils s'engagent sur de nouvelles orientations ou technologies, notamment dans le mode de relation client (par exemple la digitalisation)
- Quand ils apportent une contribution personnelle dans nos processus ou évolutions d'organisation
- Quand ils contribuent à résoudre nos dysfonctionnements et à améliorer nos processus
- Quand ils prennent la responsabilité d'un intérim de niveau supérieur
- Quand ils s'investissent dans le tutorat ou la formation de nos nouveaux salariés, alternants ou non,
- Quand ils contribuent à la réussite d'évènements exceptionnels.

Pour 2015, et au regard de nos effectifs 2015, nous voulons maintenir l'effort réalisé en 2013-14, avec un niveau a minima de 45 primes exceptionnelles.

La décision relève de l'appréciation et de l'arbitrage de la ligne managériale.

Article 2.2 – Mesures Emploi Compétence (MEC)

Au moyen des MEC et conformément à l'accord salarial 2015, nous prenons en compte et reconnaissons, hors promotion, certaines évolutions professionnelles individuelles telles que

- Les mobilités fonctionnelles vers des métiers identifiés en croissance par la GPEC,
- Les mobilités d'une fonction d'expertise vers une fonction de management et inversement,
- La prise de responsabilités nouvelles et durables au sein de la filière métier concernée,
- L'engagement dans l'acquisition de compétences additionnelles, métier, techniques ou managériales, visant à s'adapter à de nouvelles conditions d'activité ou d'organisation induites par des transformations,
- L'atteinte d'un niveau d'expertise ou de compétence de référence dans son métier donnant une nouvelle dimension au poste occupé
- D'autres évolutions ou mobilités professionnelles à considérer du point de vue GPEC.

Pour 2015, et au regard de nos effectifs 2015, nous voulons maintenir l'effort réalisé en 2013-14, avec un niveau a minima de 80 MEC.

La décision relève de l'appréciation et de l'arbitrage de la ligne managériale.

Article 2.3 – Promotions

Avenant à l'accord SCOSE – 3 juin 2015

LP VS DD PG

Au moyen du plan de promotion et conformément à l'accord salarial 2015, nous prenons en compte et reconnaissons certaines évolutions professionnelles individuelles qui témoignent du potentiel à exercer avec succès des fonctions de niveau supérieur.

A cet effet, nous privilégions,

- L'accès au niveau II.2, qui sera proposé aux salariés de niveau II.1 en relation client mobile, home, open et fibre dans la mesure où ils satisfont aux critères d'accessibilité ;
- L'accès aux niveaux II.3 et D, notamment pour reconnaître les conseillers qui font référence sur l'expérience client,
- L'accès au niveau Dbis, afin de reconnaître l'enrichissement significatif des compétences et périmètres, notamment sur les métiers transverses. Dans le cadre de la mise en œuvre de la nouvelle organisation des soutiens et formateurs commerciaux au sein de la DOSE, nous reconnaissons 2 soutiens au SCOSE qui font référence sur la formation au-delà de leur périmètre, prenant en charge le multi-canal, le multi-sites, la conception de dispositifs de formation métier en collaboration avec le niveau national et le déploiement des actions de formation auprès de soutiens/formateurs.
- L'accès intrabande de niveau III.2 vers III.3,
- L'identification des salariés à potentiel de bande E, pour lesquels une attention particulière sera portée à la mise en œuvre de leur projet professionnel dans le SCOSE ou vers d'autres unités.

Pour 2015, et au regard de nos effectifs 2015, nous envisageons un nombre de promotions à hauteur de 45 a minima.

La décision relève de l'appréciation et de l'arbitrage de la ligne managériale.

Les sélections à ces promotions s'ouvriront courant 2015 et pourront être assorties d'un parcours qualifiant.

Un calendrier relatif à la mise en œuvre des dispositions relatives aux articles 2.1, 2.2 et 2.3 sera communiqué aux salariés avant le 30 juin 2015.

Article 2.4 – Parcours professionnel

Nous prenons ici l'engagement de favoriser, construire et accompagner les parcours professionnels de nos salariés au sein du SCOSE et au-delà du SCOSE, vers des métiers en recrutement chez Orange.

En ce sens, nous souhaitons

- investir avec nos managers dans la communication GPEC et la découverte de nouveaux métiers en recrutement jusqu'à 2 jours d'immersion par an dans le service recruteur,
- collaborer de façon étroite avec les partenaires RH de proximité et Orange Avenir, afin d'aider nos salariés à aboutir dans leur projet professionnel, plus particulièrement ceux d'entre eux exerçant aujourd'hui dans des métiers en décroissance et volontaires à la mobilité,
- composer des accompagnements spécifiques, intégrant autant que de besoin, une session découverte du métier, le pass@venir, la formation, le parrainage ou encore le droit au retour.

En outre, nous nous engageons à étudier les souhaits professionnels de nos salariés qui, sur site distant, souhaitent évoluer vers un niveau de responsabilité plus important.

Chapitre 3 – Conditions de travail

Article 3.1 – Organisation

Les attendus en matière de relation client nous confirment dans la volonté de laisser à nos équipes, un espace d'autonomie, afin de questionner leurs pratiques et proposer les meilleures actions/leviers d'amélioration. Pour ce faire, nous voulons favoriser l'écoute et l'échange dans les réunions de qualité de vie au travail, à raison de deux fois par an a minima. Un retour de ces réunions vers les salariés sera effectué sur chacun des plateaux, à l'initiative du chef de plateau.

Article 3.2 – Formation

Formation et training sur mesure

Pour chaque projet d'évolution, nous souhaitons capitaliser sur les expériences acquises et mettre en place un dispositif optimisé de formation et de training en situation, tenant compte des besoins individuels, à l'aide d'un environnement d'accompagnement fortement mobilisé.

Des nouveaux usages digitaux à appréhender

L'innovation continue dans nos produits et services nous amènent à prendre part et à constituer des événements, lieux (type salle d'usage) et ressources orchestré par notre Chef de Projet Digital & Innovation, permettant à nos équipes d'appréhender les nouveaux usages digitaux.

Article 3.3 – Cohésion sociale

Afin de permettre aux équipes de mieux se connaître, partager autour du sens de leur action et travailler ensemble, les road shows, régulièrement organisés, sont complétés par un budget dit de convivialité qui est délégué à chaque chef de département. Des événements sur mesure sont proposés et initiés en étroite collaboration avec les équipes.

Article 3.4 – Management

Un rôle central auprès des salariés

Nos ambitions appellent chez nos managers un rôle central auprès des salariés.

L'animation de la communauté managériale

Il est pour nous fondamental d'accompagner avec soin ce rôle managérial, au moyen de rendez-vous privilégiés tels que nos conférences téléphoniques mensuelles, nos séminaires managers ou encore nos interventions spécifiques et en proximité dans les comités de département. Cette animation sera complétée autant que de besoin.

Un groupe de travail

Pour appréhender toute la dimension évolutive de ce rôle et les compléments judicieux à apporter à l'animation managériale, nous posons ici le principe d'ouvrir un groupe d'étude interne avec les managers représentatifs de chaque plateau, niveaux 1 et 2, volontaires et mandatés par leur responsable de département. La première réunion se tiendra en septembre pour élaborer la méthodologie de travail. Une première restitution sera effectuée lors de la commission de suivi de l'accord conformément au chapitre 8.



Chapitre 4 – Expérimentation du télétravail

En mars 2015, un bilan intermédiaire de l'accord sur l'expérimentation de télétravail sur l'accueil client 1014 et le 700 en front niveau 1 dans le cadre de la maison du service client par téléphone de la DOSE, a été réalisé. Ce bilan a mis en évidence les points positifs, les points d'amélioration et les questions restant à traiter.

Article 4.1 – Capitaliser sur l'expérimentation du télétravail en relation client sur site déporté

Dès à présent, nous considérons toute demande de la part des salariés demandant le télétravail en relation client sur site déporté, dans la mesure où les critères et facteurs de succès sont remplis (notamment l'autonomie, les disponibilités de locaux et de système d'information sur le site considéré).

Article 4.2 – Poursuivre et consolider l'expérimentation du télétravail en relation client à domicile

Pour le télétravail en relation client à domicile, eu égard au premier bilan, nous poursuivons l'expérimentation sur le périmètre des salariés déjà engagés dans le dispositif, sauf souhait individuel contraire. En complément, nous mettons en place un groupe de travail interne afin de traiter les questions restantes et déterminer les conditions favorables au développement du télétravail à domicile qui a pour mission de focaliser sur

- l'équipement technique du télétravailleur
- l'entrée dans le mode télétravail
- l'organisation et le management d'une équipe mixte composée de télétravailleurs et de non télétravailleurs.

Chapitre 5 – Contribution à l'insertion professionnelle des jeunes

Le SCOSE poursuit sa contribution à l'insertion professionnelle des jeunes en accueillant sur ses métiers cœur et transverses des alternants et des stagiaires. Cette politique d'accueil et de formation des jeunes s'avère positive de toutes parts. Tuteurs, managers et fonction RH sont mobilisés pour faire en sorte que leur expérience dans notre organisation les dote des atouts professionnels clés dans la réussite de leur insertion, y compris sur les métiers recruteurs d'Orange. En 2015, nous avons vocation à accueillir et accompagner une quarantaine d'apprentis et contrats pros au sein du SCOSE. Toute intégration au sein du SCOSE donnera lieu à une présentation des activités et métiers du SCOSE.

Chapitre 6 – Egalité professionnelle

Nous prenons l'engagement d'être vigilants quant au respect des dispositions de l'accord national relatif à l'égalité professionnelle, lors des phases décisionnelles et des bilans a posteriori qui feront ressortir les données adéquates. Et, notamment après l'analyse du bilan annuel sur l'accord, des mesures spécifiques pourront être adoptées.

Chapitre 7 – Information et communication

Conformément à l'article 4.4, cet accord fera l'objet d'un prêt-à-communiquer à disposition des managers afin d'assurer la compréhension et l'échange de nos salariés lors des réunions d'équipe.

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

Chapitre 8 – 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 en décembre 2015. Spécifiquement missionnée, cette commission intervient sans préjudice des prérogatives des instances représentatives du personnel.

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



Chapitre 9 – 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.

Fait à Aix-en-Provence, le

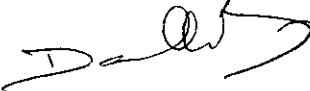
La Direction, représentée par Patricia Goriaux



Les organisations syndicales représentatives

Pour la CFDT, PROST Laure



Pour la CGT,

Pour FO, DOUBLET Dominique


L'organisation syndicale non représentative signataire de l'accord du 12/08/2013

Pour la CFE-CGC/groupe Orange,

VENON Sandrine


La CFE-CGC groupe Orange émet une réserve à la signature ~~avec la réserve qu'il faudra~~ de cet accord quand aux conditions de transparence dans l'application des accords d'entreprise, en particulier celui sur le télétravail du 17 mai 2013 et l'accord salarial 2015 -

