

Accord sur l'accompagnement des salariés du 118712 vers la Gestion de Compte Clients (GCC) au SCOEST

Accord conclu entre l'Établissement Secondaire : SCO Est, 100 avenue André Malraux
57000 Metz représenté par M Bernard PELLIER-CUIT, en sa qualité de Directeur
d'établissement, d'une part

Et les organisations syndicales représentées respectivement par :

- pour la CFDT :
- pour la CFTC :
- pour la CGT : Claude PAURCER
- pour FO : BURGARD Thierry
- pour SUD : REDOUTEY Virginie

D'autre part.

Article 1 : Objet et périmètre de l'accord

Une négociation avec les Organisations Syndicales a été engagée sur l'accompagnement des salariés du service de renseignements 118712 du Service Clients Orange Est (SCOE) site de Schiltigheim volontaires pour évoluer vers le service de la Gestion des Comptes Clients (GCC) du SCOE site de Schiltigheim.

Article 2 : La reprise d'activité et la formation

La formation complète d'un salarié GCC est de 3 semaines.

La montée en charge sur l'activité GCC s'effectue progressivement. Les formations sont assurées par le soutien métier de Lons le Saunier.

Les conseillers volontaires sont d'abord formés sur les activités simples : Virements rejetés (Remboursement des clients).

Pour permettre de se familiariser aux principaux outils du SI utilisés par la GCC, une formation spécifique de 3 jours a été conçue par le soutien métier expert GCC à Lons Le Saunier.

Contenu de la formation Virements rejetés :

Formation Application Mon CRM – Référence Client

Formation Application Frégate – Action de remboursement

Formation application Hermès

En tenant compte de la progression et de la disponibilité de chacun, les autres modules de formation de lettrage seront ensuite déployés.

Une session est prévue au mois de juin 2017, et une autre au T4 2017. Ces modules ont une durée de 3 semaines, incluant une semaine en accompagnement terrain (dite de training).

Formation Conseiller GCC		
Semaine 01 5 jours	Semaine 02 5 jours	Semaine 03 5 Jours
FREGATE COMPTA Présentation générale des applis frégate C01, C03, C02 interactions applis, autres applis du domaine <u>Compta auxiliaire</u> 3-les comptes 4-les flux 5-les mouvements à régulariser 6- la régularisation	Training Lettrage Traitement des Veilles Training Veille	BXT LETTRAGE ET VEILLE : quel est ce qu'un BXT ? DG et BXT Lettrage et Veille Appui terrain/TRAINING Internet Lettrage et Veilles sur INTERNET

Pour accompagner les salariés dans leur montée en compétence, une ligne téléphonique d'assistance tenue par le soutien et les responsables d'équipes du site de Lons le Saunier est mise en œuvre le temps nécessaire pour acquérir une aisance et une autonomie sur le poste.

Les responsables d'équipe du site de Lons le Saunier formeront le responsable de l'équipe de Schiltigheim sur le pilotage de l'activité GCC en tutorat.

Ces formations seront animées par le soutien métier expert GCC de Lons Le Saunier. Des référents de Lons Le Saunier viendront en renfort de leurs collègues sur le site de Schiltigheim.

Article 3 : Le soutien

Outre l'accompagnement des salariés quotidiennement sur le métier de la GCC, le soutien prendra en charge la montée en compétences d'un ou plusieurs conseillers de Schiltigheim qui assureront à terme le rôle de référent sur le site.

Les soutiens métiers de Reims et Cambrai et les conseillers référents de Lons le Saunier peuvent être sollicités en cas d'indisponibilité du soutien de Lons.

Dans cette phase de création d'un nouveau métier sur le site de Schiltigheim du SCOE tout sera mis en œuvre pour créer les conditions et l'écoute favorables à la détection et l'émergence de référents sur le métier de la GCC.

Article 4 : La répartition d'activité, gestion des congés entre Lons et Schiltigheim

Les activités GCC, affectées au SCO Est par la Direction Clients Grand Public, seront réparties entre les 2 sites.

Dans un premier temps, la répartition des activités se fera de manière progressive pour faciliter la montée en compétences des conseillers de Schiltigheim.

Aujourd'hui, l'ensemble des salariés est formé aux remboursements de virements rejetés. Les formations complémentaires seront dispensées en tenant compte de la montée en compétence de chacun.

A moyen terme (début 2018, suivant l'évolution de la montée en compétences des conseillers), les 2 sites de Lons Le Saunier et de Schiltigheim traiteront chacun l'ensemble des activités.

La gestion des congés s'effectuera en concertation des managers des deux sites de la GCC du SCOE.

Article 5: Modalités de prise en compte du changement d'horaires

Les horaires au service GCC sont les suivants : 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi.

Pour les brigadiers, et ce pendant une période transitoire, il est convenu de garder les horaires actuels jusqu'au 31 août 2017 pour ceux qui le souhaitent.

A compter du 01 septembre 2017, l'activité GCC se fera sur des horaires mixtes sur la plage horaire de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi.

Pour tenir compte des impératifs de chacun, nous étudierons toutes les propositions de temps convenu dans la mesure où les propositions seront compatibles avec l'activité GCC.

Article 6 : Le télétravail

Nous réaffirmons notre volonté de favoriser le télétravail selon l'accord national du 17 mai 2013 basé sur un principe de double volontariat et de réversibilité.

Les parties rappellent que le télétravail est une forme d'organisation du travail. Elles rappellent aussi que le télétravail s'inscrit dans une relation managériale basée sur la confiance mutuelle, une capacité du télétravailleur à exercer ses fonctions de façon autonome mais aussi sur le contrôle des résultats par rapport aux objectifs à atteindre.

Article 7 : Modalités de prise en compte du changement de métier

Le développement de compétences permettra aux salariés concernés d'être éligibles aux mesures portant sur la reconnaissance des compétences, des qualifications et des parcours professionnels de l'accord salarial de 2017. Le niveau de ces mesures est de 4% du SGB de chaque salarié.

Les mesures portant sur la reconnaissance des compétences, des qualifications et des parcours professionnels seront attribuées 5 mois après le début de la formation GCC suivant le plan de montée en compétences de chacun et sur proposition managériale.

Une prime d'accompagnement au changement de métier sera attribuée à l'ensemble des salariés concernés par cet accord, cette prime sera d'un mois de salaire brut (basé sur le SGB mensuel pour une activité à temps complet). Elle sera versée le mois suivant la signature de cet accord. Le versement de cette prime manifeste la volonté de l'entreprise de reconnaître l'effort d'adaptation des salariés à leur nouveau contexte professionnel, notamment en matière de conditions de travail (nouveaux horaires, régime de travail). L'attribution de cette prime solde les avantages liés à l'activité du 118712, notamment : la pause de 10 minutes toutes les heures et la pause de 15 minutes à partir de la 6ème heure travaillée, les réductions horaires liées au régime de travail de centre d'appel du 118712, ainsi que le ticket restaurant du samedi.

Article 8 : Mise en place d'une commission de suivi

Le but de cette commission de suivi sera de s'assurer de la bonne mise en application du présent accord : elle sera composée de 2 membres par organisation syndicale signataire de l'accord, choisis à leur initiative, et de représentants de la Direction de l'établissement. Une première réunion sera prévue au deuxième trimestre 2017.

Article 9 : Entrée en vigueur et durée de l'accord

Le présent accord entre en vigueur à sa date de signature le 28 avril 2017 et s'applique immédiatement. Chacun des signataires du présent accord peut demander la révision, totale ou partielle des dispositions de l'accord, en respectant un délai de préavis de 1 mois. Lorsque la dénonciation totale ou partielle émane des parties signataires (employeur d'une part ou organisations syndicales d'autre part), l'accord continue à produire ses effets jusqu'à l'entrée en vigueur d'un avenant ou d'un nouvel accord qui lui est substitué ou, à défaut, pendant une durée d'un an à compter de l'expiration du délai de préavis. Le présent accord prendra fin le 30 juin 2018.

Article 10 : Formalités de dépôt

Conformément aux articles L.2231-6 et D.2231-2 et suivants 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 DIRECCTE - Lorraine. En outre, un exemplaire sera établi pour chaque partie.

Fait à Metz en 7 exemplaires, le 26 avril 2017

La Direction

Le Directeur du SCOE

Les Organisations Syndicales

Pour la CFDT	Pour la CFTC	Pour la CGT
Pour FO	Pour SUD	