

# Accord portant sur les mesures d'accompagnement des salariés vers le métier de Spécialiste en Unité Service Client Grand Public

ENTRE LES SOUSSIGNES :

Accord conclu entre la société :

Orange SA, 111, quai du Président Roosevelt - 92130 Issy-les-Moulineaux, représentée par Monsieur Marc Vandorpe, agissant en sa qualité de Directeur des Ressources Humaines de la Direction Grand Public, et dûment mandaté à cet effet par la société ci-dessus nommée, d'une part ;

Et les Organisations Syndicales représentées respectivement par :

- pour la CFDT : Monsieur Frederic PELLETIER
  
- pour la CFE-CGC : Monsieur Philippe DROUET
  
- pour la CGT :
  
- pour FO Com : Madame Kaoutar SCHWIND
  
- pour SUD :

d'autre part.

## Table des matières

PREAMBULE .....	3
1 CHAMP D'APPLICATION DE L'ACCORD.....	3
2 DISPOSITIONS APPLICABLES POUR LES SALARIES REJOIGNANT LE METIER DE SPECIALISTE EN USC.....	3
2.1 Accompagnement à la montée en compétences sur le métier de Spécialistes .....	3
2.2 Télétravail et métier de spécialistes .....	5
2.3 Horaires et congés .....	5
2.4 Temps partiel et Temps convenu.....	5
2.5 Suivi de l'intégration sur le nouveau poste et respect des engagements professionnels antérieurs .....	6
3 MESURES D'ACCOMPAGNEMENT ET D'INCITATION FINANCIERES .....	7
4 COMMUNICATION RELATIVE A L'ACCORD .....	8
5 MISE EN PLACE D'UNE COMMISSION DE SUIVI DE L'ACCORD.....	8
6 FORMALITES DE DEPOT DE L'ACCORD.....	9
7 DUREE DE L'ACCORD.....	9
8 MODALITES DE REVISION.....	9
ANNEXE 1 : PARCOURS DE FORMATION.....	12
ANNEXE 2 : LISTE DES SPECIALITES.....	13
ANNEXE 3:FORMULAIRE PRISE CHARGE FRAIS FORMATION .....	14
ANNEXE 4 : LISTE DES ACCORDS ET DECISIONS CITES.....	15

## **PREAMBULE**

Le projet d'évolution du modèle des Services Clients Grand Public, développant le métier de spécialistes au sein des nouvelles Unités Services Clients Grand Public également créées dans le cadre de ce projet, a fait l'objet d'une information-consultation auprès du CSE Central qui a rendu un avis motivé sur le projet lors de la séance des 19 et 20 janvier 2021. Le développement de cette filière en Direction Orange au sein des nouvelles entités créées, a fait l'objet d'une information/consultation complémentaire auprès de chacun des établissements distincts de métropole au second trimestre 2021.

Conformément à l'engagement pris par la Direction séance des 19 et 20 janvier 2021, une négociation a été engagée le 11 mai 2021 avec les organisations syndicales portant sur les mesures d'accompagnement des salariés vers le métier de spécialistes en Unité Service Client Grand Public.

Les dispositions de cet accord ne peuvent avoir pour effet de priver les salariés concernés par le présent accord de dispositions législatives, réglementaires ou conventionnelles plus favorables.

## **1 CHAMP D'APPLICATION DE L'ACCORD**

Le présent accord s'applique à l'ensemble des salariés titulaires actifs, contractuels comme fonctionnaires, des Unités de Services Clients Grand Public au sein des Directions Orange GO GSE GSO IDF GNE rejoignant le métier de Spécialistes. Il s'applique également aux salariés en provenance d'autres entités et qui postulent sur le métier de spécialistes. Il s'appliquera également aux Agences Caraïbes, Réunion Mayotte et Corse dans le cas où ces unités développeraient une filière de spécialistes pendant la durée de validité de l'accord.

Comme indiqué dans le dossier CSEC partagé le 14 octobre 2020 avec les élus de l'instance, les équipes de spécialistes seront constituées :

- Des salariés déjà positionnés sur le métier de Spécialistes de Domaine Client, pour lesquels il n'y a ni changement de métier, ni d'activité.
- Des salariés qui ne sont pas positionnés sur le métier Spécialiste de Domaine Client, mais exerçant des missions appelées à en faire partie et pour lesquels un entretien managérial est organisé afin d'évaluer et le potentiel du salarié à évoluer vers le métier.
- Des salariés exerçant un autre métier et désireux de rejoindre cette filière et dont les compétences auront pu être appréciées dans le cadre de leur processus de recrutement.

## **2 DISPOSITIONS APPLICABLES POUR LES SALARIES REJOIGNANT LE METIER DE SPECIALISTE EN USC**

### **2.1 Accompagnement à la montée en compétences sur le métier de Spécialistes**

Les salariés qui rejoindront dans le futur le métier de spécialistes au sein des unités des Service Client Grand Public viendront d'univers différents.

La Direction d'Orange s'engage à offrir pour chacun d'entre eux un programme de montée en compétences personnalisé qui tienne compte de son origine professionnelle (vs de son métier antérieur) et des compétences détenues et identifiées soit dans le cadre de leur évaluation, soit dans le cadre du processus de recrutement suivant leur situation d'origine.

Des parcours et dispositifs de développement de compétences sont spécifiquement créés pour accompagner chaque collaborateur pour maintenir, développer, acquérir de nouvelles compétences au service de l'excellence de la relation client. Ils sont répertoriés en annexe 1.

Ils incluront des formations sur les aspects métier, outils, relation client, posture, boucle d'amélioration qui seront mises en place soit en complément pour les conseillers déjà sur ces spécialités, soit sous forme de formation initiale pour les nouveaux Spécialistes.

Le parcours pédagogique sera composé de modules de formation organisés en :

- modules communs sur les compétences relation client (exemple ACCA, relation écrite);
- modules communs sur les compétences transverses (exemple principes de l'amélioration continue, yellow belt, agilité);
- modules techniques spécifiques par moment de vérité : installation, panne, mauvaise surprise (exemple suivi de livraison home et open);
- compléments éventuels par cas d'usage (exemple home lan).

La durée et le contenu de la montée en compétence seront personnalisés afin de répondre au mieux aux besoins des salariés et s'appuieront sur les programmes et parcours déjà disponibles dans les Services Clients.

Pendant les premiers mois de prise de poste, des entretiens réguliers de suivi de la progression seront effectués afin de s'assurer de la bonne maîtrise des gestes métier de la relation client et de l'application des procédures. En cas de difficultés du salarié à suivre le cursus proposé par l'entreprise et si le plan de développement ne permet pas au salarié de réaliser son activité de manière satisfaisante, difficultés constatées par l'ensemble des parties, salarié comme manager, il sera proposé au salarié d'effectuer un retour vers son ancien poste s'il en exprime la demande ou bien d'être accompagné par le service RH de l'USC et Orange Avenirs en vue de se réinscrire dans une nouvelle dynamique professionnelle.

Chacun de ces parcours et des accompagnements dont bénéficiera le salarié fera l'objet d'une formalisation dans un plan de développement individuel répertorié sur Orange Learning et tracé dans My Job au moment des Entretiens Individuels.

Une attention particulière sera portée dans le cadre de la mise en place des accompagnements des futurs spécialistes à alterner les enseignements dits théoriques avec des mises en situation pratique, afin de faciliter l'appropriation des attendus métiers de cette nouvelle filière et comme cela est fait régulièrement dans le cadre des pépinières mises en place au sein des dispositifs actuels.

Le dispositif de montée en compétences pourra être dispensé en présentiel ou à distance et adapté au moment de la mise en place des communautés de spécialistes. Pour les formations tenues à distance, le format sera adapté afin de tenir de la concentration particulière que requiert ce mode en termes de suivi.

Les services de professionnalisation des Unités Service Client veilleront, dans la programmation des opérations de formation qu'ils auront à piloter, à intégrer/anticiper les absences potentielles de certains salariés liées au temps partiel dont ces derniers disposeraient. En cas d'impossibilité de concilier les impératifs collectifs de formation avec ces situations particulières, il sera demandé aux salariés de participer à ces mêmes opérations de formation construites à leur bénéfice et de bénéficier de leur réduction de temps de travail au terme de leur cursus d'apprentissage sur des périodes définies conjointement avec leur ligne managériale directe. Dans l'hypothèse où les salariés devraient engager des frais de garde supplémentaires de personnes à charge au domicile, la prise en charge de ces frais serait assurée par l'Unité Service Client de rattachement du salarié selon les dispositions prévues par l'accord « égalité professionnelle », signé le 29 Janvier 2018.

## 2.2 Télétravail et métier de spécialistes

Conformément à l'accord sur le télétravail en vigueur, l'entreprise réaffirme sa volonté de favoriser cette forme d'organisation du travail, dès lors que celle-ci est compatible avec l'exercice des activités. C'est le cas pour les différentes spécialités que l'entreprise souhaite mettre en place en cette année 2021.

Les avenants et protocoles actuellement en cours n'ont pas vocation de ce fait à être remis en question aussi bien pour les salariés présents sur les activités déjà existantes au sein des DO et qui vont rejoindre les départements Spécialités, que pour les salariés amenés à rejoindre le métier au titre d'une mobilité individuelle.

Les nouvelles demandes ou renouvellements seront examinées avec l'attention qu'elles requièrent et dans le cadre du respect de l'accord actuellement en vigueur dans l'entreprise.

Les parties rappellent que le télétravail s'inscrit dans une relation managériale basée sur la confiance mutuelle et une capacité du télétravailleur à exercer ses fonctions de façon autonome.

Dans le cadre de la montée en compétence des futurs spécialistes sur leur nouveau métier, il pourra être demandé occasionnellement de modifier le(s) jour(s) de télétravail usuel(s) du salarié de sorte de faciliter sa participation aux formations collectives. Cette modification s'établira en concertation entre le salarié et son manager.

## 2.3 Horaires et congés

Concernant les salariés nouvellement recrutés sur une activité de spécialistes, les horaires de travail seront définis en concertation entre le manager et le salarié en fonction des activités concernées et des contraintes de services dans le respect des accords oartt locaux.

Il est précisé que le projet n'a pas pour conséquence de modifier les lieux de travail des salariés. Cependant, si un salarié effectue une mobilité, l'accord OARTT du site d'accueil lui sera appliqué.

Les situations particulières de salariés ayant des enfants d'âge scolaire ou en garde collective ou individuelle seront étudiées et prises en compte.

Concernant les congés, l'entreprise s'engage sur le maintien des dates de congés déjà déposés et validés pour les futurs recrutés.

## 2.4 Temps partiel et Temps convenu

Les parties rappellent, que conformément aux accords existants, que le temps partiel est une forme d'organisation du travail possible au sein des départements Spécialités nouvellement créés au sein des Unités Services Client Grand Public.

Les salariés déjà présents sur les activités requalifiées en spécialité pourront de ce fait conserver le bénéfice du temps partiel. Il en est de même pour les personnes détentrices à date d'un temps convenu.

Concernant les spécialités émergentes ou futures, l'entreprise confirme leur compatibilité avec l'exercice d'une activité professionnelle à temps partiel. Les possibilités de pouvoir bénéficier d'un temps convenu ou de pouvoir conserver ce dernier, seront examinés avec attention par la ligne managériale des services recruteurs en concertation avec le salarié. Le principe du temps convenu qui permet d'aménager le temps de travail tout en respectant les impératifs de qualité de service et en prenant en compte les aspirations des salariés est réaffirmé.

Une adaptation éventuelle de l'organisation du temps partiel pourra être envisagée pendant la période de formation nécessaire à la prise de poste. Les modalités pratiques de ces aménagements temporaires seront vus localement entre le salarié et son manager, et formalisées par écrit.

## 2.5 Suivi de l'intégration sur le nouveau poste et respect des engagements professionnels antérieurs

L'intégration et la réussite des salariés sur l'activité de spécialistes constituent une priorité commune aux parties signataires du présent accord. Afin de garantir l'effectivité de ces dernières, les parties conviennent de la nécessité de structurer l'intégration des salariés, en particulier ceux destinés à rejoindre le métier de spécialiste.

Pour ces salariés un déroulé en plusieurs étapes est proposé :

☒ Un entretien de prise de poste sera systématiquement proposé dans le mois suivant l'arrivée du salarié : il permettra un échange complémentaire autour du plan de développement de compétences dont bénéficiera ce dernier, des modalités pratiques d'exercice de l'activité (horaires, outils, services avec lesquels l'équipe est en interactions, objectifs individuels et collectifs).

☒ Un second entretien managérial sera organisé systématiquement 3 mois après l'intégration des nouveaux salariés au sein de leur service : il portera plus spécifiquement sur la montée en compétences sur l'activité de spécialistes, un diagnostic de la charge de travail du collaborateur. Il permettra le déclenchement soit des actions de formation complémentaires, soit de régulation de l'activité nécessaires. Un bilan de la charge de travail individuel sera en effet réalisé auprès de chacun des salariés des équipes des spécialités émergentes compte tenu de la nouveauté de ces dernières.

En parallèle et pour préserver l'investissement, la motivation des salariés sur l'activité de spécialistes qu'ils rejoignent, l'entreprise garantit le respect des engagements professionnels antérieurs. Dans le cadre d'un salarié en parcours de promotion ou de mesures de reconnaissance financière, l'avis du manager cédant sera transmis par le biais du service RH de l'entité au nouveau manager pour prise en compte.

### 3 MESURES D'ACCOMPAGNEMENT ET D'INCITATION FINANCIERES

Les parties conviennent de la nécessité d'un accompagnement financier pour inciter et reconnaître l'élargissement de compétences induit par la montée en compétences sur le métier de spécialistes pour les salariés recrutés sur le métier depuis la création en 2021 des Unités Services Clients. La reconnaissance de cette montée en compétences s'opérera selon les principes posées par l'accord sur la reconnaissance des compétences et des qualifications signé avec les partenaires sociaux le 20 février 2017.

Pour rappel, l'accord susmentionné prévoit que lorsque le salarié développe et met en œuvre de nouvelles compétences sur un nouveau métier sur lequel il est recruté et qui correspond à des responsabilités plus importantes que sur son poste précédent, il bénéficie d'une promotion. Elle se traduit par une augmentation de son salaire de base/salaire global de base. A l'occasion de leur affectation sur le métier ARCQ de Spécialistes Domaine Client, les salariés concernés bénéficieront de la mesure ARCQ de 4% minimum dans les conditions prévues par l'article 2.4.1 de l'Accord portant sur la reconnaissance des compétences et des qualifications du 20 février 2017 (avec un montant minimum de 1200 euros brut annuel (base temps complet)). En l'occurrence, l'évolution vers le métier de Spécialiste Domaine Client (niveaux D/Dbis) constitue bien un élargissement des compétences par rapport au métier de conseiller Client (niveaux C/D). Ceci concerne donc bien les conseillers actuellement en Bande C (qui passeront en bande D) comme ceux déjà positionnés en Bande D.

Le développement des spécialités au sein des Unités Services Clients Grand Public des Directions Orange n'engage pas de mobilité géographique à l'initiative de l'entreprise. Toutefois, les parties conviennent de mentionner qu'un salarié, s'il devait engager une mobilité géographique pour rejoindre cette activité au titre d'une mobilité volontaire, bénéficiera des dispositions en termes d'accompagnement posées par la Décision 14 du 1er octobre 2014 à l'exception de ses dispositions relatives à allongement du temps de trajet des salariés qui seront les suivantes dans le cadre de cet accord.

Montant total de la prime augmenté pour aggravation du temps de trajet selon le temps de trajet actuel (aller ou retour)	aggravation du temps de trajet (aller ou retour)			
	Aggravation de 15 à 19 minutes	Aggravation de 20 à 29 minutes	Aggravation de 30 à 40 minutes	Aggravation de plus de 40 minutes
temps de trajet actuel inférieur à 1h	/	1 300 €	2 100 €	3 700 €
temps de trajet actuel supérieur à 1h	1000 €	1 600 €	2 400 €	4 000 €
temps de trajet actuel supérieur à 1h30	1000 €	1 800 €	2 600 €	4 200 €

Le déclaratif par le salarié de l'aggravation du temps de trajet sera mis en regard de la simulation d'un outil de calcul ( Mappy ou autre) afin de prendre la meilleure décision d'indemnisation.

La mise en place des mesures d'incitation et d'accompagnement s'opérera dans les deux mois suivant la signature du présent accord pour les salariés présents sur une spécialité et au fil des recrutements pour ceux qui rejoindront le

métier ultérieurement. La date d'effet de ces mesures sera la date de création de l'USC pour les premiers cités et correspondra pour les autres salariés à la date de prise de poste effective au sein de leur nouveau département.

Les salariés bénéficiant d'une part variable commerciale au titre de leur activité actuelle bénéficieront d'un accompagnement financier du fait de leur évolution sur un poste non éligible à cette dernière. Cet accompagnement prendra la forme d'une prime équivalente à 9 mois de leur PVC moyenne (calculée sur les 12 derniers mois précédents leur intégration sur le métier de spécialistes). Cette mesure n'est pas applicable aux salariés ayant déjà bénéficié d'une mesure équivalente dans le cadre de leur mobilité.

Les managers et les PADC (Partenaires des Apprentissages et du Développement des Compétences) impliqués dans le programme de développement de la filière des spécialistes pourront faire également l'objet de mesures d'accompagnement financier sur la base des leviers de reconnaissance activables au sein des périmètres des Directions Orange. Ils pourront bénéficier également des mesures ci-dessus concernant la mobilité géographique.

## 4 COMMUNICATION RELATIVE A L'ACCORD

Une communication sera engagée auprès de l'ensemble des personnes couvertes par l'accord dès signature de ce dernier afin de présenter l'ensemble des dispositions applicables au projet et les mesures d'accompagnement collectives négociées avec les partenaires sociaux.

Un kit de communication managérial sera produit à cet effet par la Direction Grand Public et relayé auprès des équipes par la ligne managériale et RH des unités d'appartenance à l'occasion de réunions d'équipes.

Le présent accord fera par ailleurs l'objet d'une publication sur le site intranet des Directions Orange concernées.

Une notification individuelle sera enfin transmise à chacun des salariés bénéficiaires de l'accord récapitulant ses principales dispositions.

## 5 MISE EN PLACE D'UNE COMMISSION DE SUIVI DE L'ACCORD.

La commission de suivi s'assurera de la bonne mise en application du présent accord. Elle sera composée de 2 membres par organisation syndicale signataire de l'accord, désignés par celle-ci, et de représentants de la Direction Grand Public. Cette commission de suivi ne modifie pas les prérogatives des instances représentatives du personnel.

Cette commission se réunira à minima de manière trimestrielle jusqu'à la fin de la durée de validité de l'accord et au plus tard le 30 septembre 2021 pour la première réunion.

A l'occasion des réunions de la commission, la Direction présentera aux représentants du personnel, afin qu'ils puissent suivre l'évolution du programme relatif aux spécialistes, des informations relatives aux domaines suivants :

- L'évolution des recrutements des spécialistes. Les indicateurs relatifs aux recrutements devront notamment permettre un suivi des équilibres concernant l'égalité hommes-femmes.
- Les mesures financières mise en œuvre.
- Les mesures d'aménagement et d'organisation du temps de travail (*horaires, évolution des salariés en temps partiel ou convenu,...*).

- Les mesures d'organisation du travail.
- L'évolution de la charge de travail des spécialistes dont les membres de la commission définiront ensemble les modalités d'analyse dans le cadre de l'accord de méthodologie sur l'évaluation et l'adaptation de la charge de travail du 21 juin 2016. Cette analyse pourra être mise en œuvre à partir du printemps 2022.
- Les situations individuelles particulières remontées par les organisations syndicales. Une attention particulière sera apportée aux salariés en situation vulnérable. La direction identifiera en amont les personnes à risques avec l'aide de tous les acteurs de prévention.

En cas de difficulté d'appréciation sur les modalités d'application de l'accord, elle pourra se réunir à la demande d'une des organisations syndicales signataires de l'accord.

Elle ne modifie pas les prérogatives des institutions représentatives du personnel compétentes.

Une information locale de la mise en œuvre de cet accord sera également présentée au niveau des unités opérationnelles auxquelles seront rattachées les salariés au délégué syndical référent (DSR) et/ou un de ses représentants de l'unité opérationnelle concernée des organisations syndicales représentatives signataires. Cette information se fera sur la base de données collectives pertinentes afin de garantir la qualité des restitutions et le respect de la confidentialité des situations individuelles. Cette information présentera également des éléments qualitatifs et/ou quantitatifs associés à la mise en œuvre locale.

## **6 FORMALITES DE DEPOT DE L'ACCORD**

Conformément à l'article L 2231-6 et D2231-2 du nouveau Code du Travail, le présent accord sera déposé auprès du secrétariat-greffe du Conseil des Prud'hommes de Paris en un exemplaire, Deux exemplaires, dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique seront transmis à la DREETS (Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités) d'Ile de France. En outre, un exemplaire sera établi pour chaque partie.

## **7 DUREE DE L'ACCORD**

Le présent accord entre en vigueur le lendemain de son dépôt auprès des services compétents. Il est conclu pour une durée déterminée et s'achèvera le 31 décembre 2022. Une éventuelle prolongation d'un an de la durée de l'accord pourra faire l'objet d'un échange, début T4/ 2022, afin de faciliter l'atteinte des ambitions que se sera fixée l'entreprise à cette période en matière de besoins opérationnels de spécialistes.

## **8 MODALITES DE REVISION**

Une procédure de révision peut être engagée à la demande d'une partie habilitée en application de l'article L. 2222-5 du code du travail sous réserve que la demande respecte les conditions suivantes :

- la demande d'ouverture d'une procédure de révision doit être faite par tout moyen écrit conférant date certaine;
- la demande de révision doit préciser le ou les article(s) concerné(s) par la demande de révision;

- la demande écrite doit être obligatoirement accompagnée d'une formalisation écrite des motivations présidant à la demande de révision ainsi que d'un projet de rédaction du/des article(s) objet(s) de la demande de révision.

Les négociations commencent le plus rapidement possible avec l'ensemble des Organisations Syndicales Représentatives dans le champ d'application du présent accord et habilitées, aux termes de l'article L. 2261-7-1 du code du travail précité, à engager cette procédure de révision.

A l'issue de la négociation de révision, en cas de conclusion d'un avenant portant révision de tout ou partie de cet accord, celui-ci se substitue de plein droit aux stipulations de l'accord qu'il modifie. Il est opposable dès son entrée en vigueur à l'ensemble des employeurs et des salariés liés par la convention ou l'accord collectif de travail.

Fait à Arcueil , le 12/08/2021

#### La Direction

Marc Vandorpe, Directeur des Ressources Humaines Direction Grand Public

#### Les Organisations Syndicales

Pour la CFDT, Monsieur Frederic Pelletier	Pour la CFE-CGC, Monsieur Philippe Drouet	Pour FO Com, Madame Kaoutar Schwind
---	---	-------------------------------------

La signature numérique emporte le consentement de chaque signataire sur l'ensemble du document. Elle rend inutile le paraphe de chaque feuille. La date de signature du document figure sur la signature numérique. Pour être valable, le document doit être signé numériquement par tous les signataires.

Réserves et revendications additionnelles portées par la CFE-CGC Orange :

La CFE CGC émet les réserves suivantes sur cet accord :

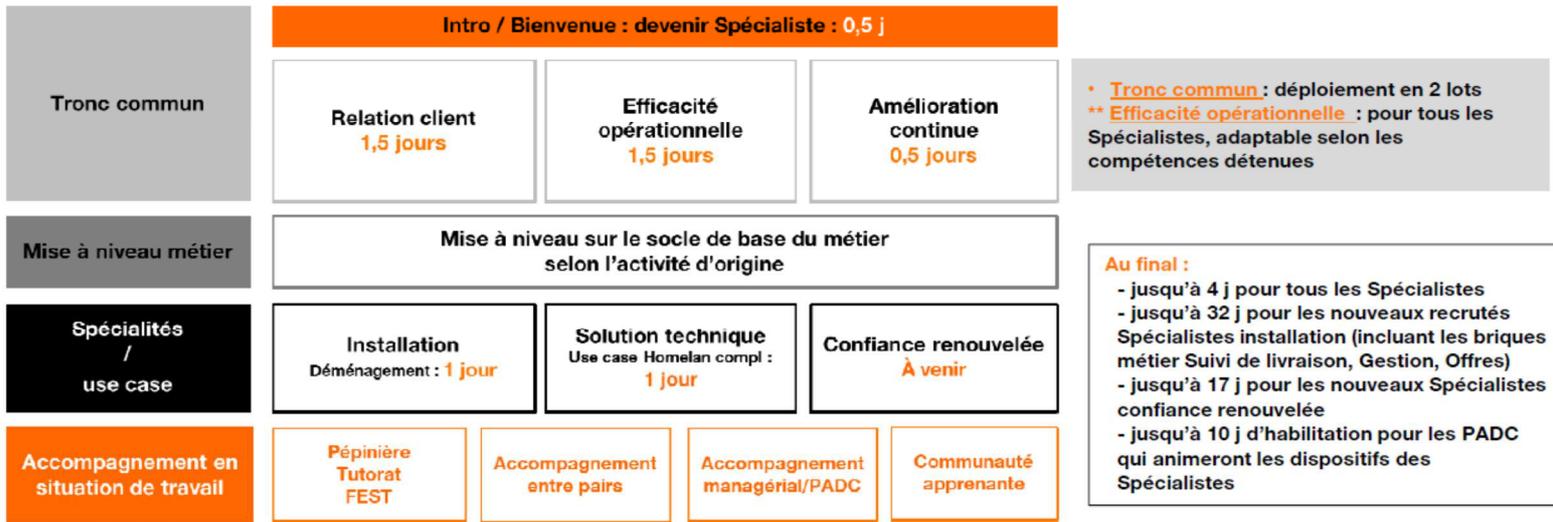
- Non intégration des apprentis et représentants du personnel dans le champ d'application de l'accord
- Non prise en compte de la demande de la CFE CGC d'une prime de « sortie de la PVC » équivalente à 12 mois de la PVC du salarié.
- Accompagnement financier limité aux mesures ARCQ : non prise en compte de la demande de la CFE CGC d'une augmentation +3% en complément
- Non prise en compte de la demande de la CFE CGC d'un accompagnement financier pour les managers et PADC
- Non prise en compte de la demande de la CFE CGC qu'en cas de mobilité géographique : l'aggravation du temps de trajet doit être évaluée par le salarié (faire confiance au salarié avec possibilité de médiation en cas de désaccord)
- Non prise en compte de la demande de la CFE CGC de passage automatique des C en D dès la prise de poste
- Non prise en compte de la demande de la CFE CGC que la commission de suivi pour toutes les OS comme pour Bridge
- Non prise en compte de la demande de la CFE CGC d'intégrer le suivi des formations dans les points de la commission de suivi

## ANNEXE 1 : PARCOURS DE FORMATION

# # Montée en compétence des spécialistes

Des parcours et dispositifs de développement de compétences créés pour accompagner chaque collaborateur pour maintenir, développer, acquérir de nouvelles compétences au service de l'excellence de la relation client (en cohérence avec les PDI )

## Le parcours en synthèse pour les 3 spécialités



## Parcours Spécialiste Tronc Commun

Déploiement en 2 lots

4 Jours + Communauté Apprenante

Bienvenue	Relation client	Communauté apprenante	Efficacité opérationnelle	Boucle d'amélioration
Intégrer la communauté des Spécialistes DC	Communiquer avec le client en USC	Développer ses compétences avec ses pairs	Organiser efficacement mon activité	Participer à la boucle d'amélioration
 0,5 Jour	 1,5 Jours	 1 heure tous les 15 jours	 1,5 Jours	 0,5 Jour
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier l'enjeu stratégique de la transformation</li> <li>- Repérer les étapes et ressources du parcours de montée en compétence du Spécialiste Domaine Client</li> <li>- Identifier la Communauté Apprenante et l'apprentissage entre pairs</li> <li>- Réaliser mon auto-positionnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconnaître les fondamentaux de la relation client Orange ACCA (enjeux, méthodes et attitudes)</li> <li>- Identifier et expérimenter les fondamentaux et les applications de la Relation Client Ecrite Orange.</li> <li>- Réaliser un appel sortant</li> <li>- Gérer l'émotion client dans toutes les situations (PDSD)</li> <li>- Viser l'excellence de la relation client dans mon métier de spécialiste</li> <li>- Identifier la suite de mon parcours de montée en compétence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partager ses bonnes pratiques et les enrichir avec les autres  1 heure</li> <li>- Trouver en commun des solutions à une problématique  1 heure</li> <li>- Partager ses bonnes pratiques et les enrichir avec les autres  1 heure</li> <li>- Trouver en commun des solutions à une problématique  1 heure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Piloter de façon autonome et avec agilité mon activité</li> <li>- Prioriser mes actions selon les flux, mes RDV programmés et mon planning</li> <li>- Mobiliser le collectif Orange au service du client dans les règles de Compliance</li> <li>- Mettre en œuvre la démarche Spécialiste Domaine Client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer à la boucle Qualité avec l'outil La Ruche</li> <li>- Participer à la boucle conformité sur mon activité</li> </ul>

À partir de Mai / Juin

À partir de Septembre

## ANNEXE 2 : LISTE DES SPECIALITES

12 activités déjà existantes intégreront les spécialités.

Il s'agit :

### **- Moment de vérité installation (spécialistes Installation) :**

- o Les Pôles d'expertise Client (PEC)
- o VIP (prise en charge des demandes des clients leaders d'opinions)
- o Fibre Très Haut débit (déblocage et opération complexes fibre) et DASC (Détection Aléas Supervision et Commandes)
- o Conseiller WEB, réseaux sociaux
- o Laboratoire des nouvelles offres commerciales

### **- Moment de vérité panne (Spécialistes Solution Technique)**

- o AT demain
- o Assistance Technique Mobile Orange Expert
- o N3 Assistance mobile (N2N national)
- o N3 Assistance home (EANH)
- o Conseiller WEB, réseaux sociaux

### **- Moment de vérité Mauvaise Surprise (Spécialiste Confiance Renouvelée)**

- o Services Recours Consommateurs (association consommateur, médiateur, ARCEP)
- o Réclamations Présidence

## ANNEXE 3: FORMULAIRE PRISE CHARGE FRAIS FORMATION



Formulaire d'attestation de frais de garde

Prénom Nom

Service ou Entité

Adresse

[prenom.nom@orange.com](mailto:prenom.nom@orange.com)

Ville, le

Remboursement de frais de garde d'enfants et de personnes à charge au domicile.  
Accord du 27 mai 2011 portant sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes au sein de FTSA.

Situations visées par l'accord (art 5.3.3 et 8.3) :

- la période de formation se déroule en dehors du temps de travail habituel
- le lieu de la formation n'est pas le lieu de travail habituel et la formation engendre des frais de garde supplémentaires liés aux temps de déplacements nécessaires pour se rendre sur le lieu de la formation
- frais de garde supplémentaires liés à l'absence de nuit dans le cas d'une formation en présentiel sur un lieu de formation différent du lieu de travail habituel
- frais de garde d'enfants et de personnes à charge liées aux réunions organisées par l'entreprise avec les Institutions Représentatives du Personnel

### Attestation de frais de garde d'enfants / de personnes à charge au domicile :

Je soussigné « **Nom Prénom salarié** » atteste sur l'honneur avoir exposé des frais de garde d'enfants / de personnes à charge au domicile dans le cadre des situations visées par l'accord du 24 octobre 2007 pour la période du « **date de début – date de fin** ».

- Nom et adresse de la personne/la structure ayant effectué cette garde :
- Nombre d'heures de garde spécifiques liées à l'une des situations prévues par l'accord et rappelées ci-dessus :
- Taux horaire :
- Montant total :

Je, soussigné, déclare sur l'honneur ne pas bénéficier d'un avantage similaire à la prestation demandée, versé par mon employeur ou autre organisme ou par l'employeur de mon conjoint, concubin ou pacsé.

Signature du salarié

1- Joindre le document justificatif de la formation / de la réunion IRP

2- Joindre la facture de frais de garde précisant le code APE de la structure ou l'immatriculation URSSAF de la personne

## **ANNEXE 4 : LISTE DES ACCORDS ET DECISIONS CITES**

Disponible sur **Anoo**, rubrique **Politiques rh**

puis **Nos accords et conventions**

puis **Accords, décisions, bilans**

### **ACCORDS**

1 / Accord du 29 janvier 2018 portant sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et l'équilibre vie privée vie professionnelle au sein d'Orange SA période 2018-2020 (CFDT F3C, CFE-CGC Orange, CGT-FAPT, FO COM et SUD PTT)

2 / Accord portant sur la reconnaissance des compétences et des qualifications du 20 février 2017 (CFDT F3C, CFE-CGC Orange et FO COM)

### **DECISIONS**

3/ Décision n° 14 du 1er octobre 2014 : Mesures financières d'accompagnement de la mobilité interne à l'initiative du salarié