

**Accord portant sur les modalités complémentaires
d'accompagnement des salarié-e-s concerné-e-s par la
mise en œuvre du projet d'évolution de l'activité Front du
118 712**

Accord conclu entre la société Orange SA, représentée par Monsieur Eric Bousquet agissant en qualité de directeur des relations sociales d'Orange France, dont le siège est situé au 1, avenue du Président Nelson Mandela 94745 Arcueil Cedex, d'une part

Et les organisations syndicales représentées respectivement par :

Pour la CFDT-F3C, M ou Mme Sonia BANDERNE.....dûment mandaté-e

Pour, la CFE-CGC M ou Mme Ludovic LINDAI.....dûment mandaté-e

Pour, la CGT-FAPT M ou Mme Claude FLAUREN.....dûment mandaté-e

Pour, FO-COM M ou Mme NEIVA BRUNDO Stephane.....dûment mandaté-e

Pour SUD, M ou Mme Pascal CLEMENT.....dûment mandaté-e

D'autre part.

Sommaire

Préambule	page 3
Champ d'application de l'accord	page 4
Mesure financière exceptionnelle d'accompagnement	page 4
Formation et le soutien	page 5
Organisation du travail dans le cadre du repositionnement interne	page 5
Prise en compte de la perte éventuelle du bénéfice des dispositions spécifiques au régime horaire du 118 712 dans le cadre du repositionnement interne	page 5
Télétravail	page 6
Mise en place d'une commission de suivi nationale	page 6
Entrée en vigueur et durée de l'accord	page 7
Formalités de dépôt de l'accord	page 7
Révision de l'accord	page 7
Annexes	page 9



Préambule

Le projet d'évolution de l'activité Front du 118 712 a fait l'objet d'une procédure d'information/consultation devant le Comité Central de l'Unité Economique et Sociale Orange et les CHSCT des entités opérationnelles principalement concernées : Services Clients Orange Ouest, Sud Est, et Sud Ouest.

Le processus d'information/consultation a été finalisé le 5 juillet 2017 avec le recueil d'avis du CCUES Orange.

Afin de préciser, et de compléter si nécessaire, le dispositif d'accompagnement RH défini dans le cadre des processus CCUES et CHSCT (en annexe), une négociation a été engagée avec les organisations syndicales.

Les dispositions du présent accord viennent donc compléter les mesures d'accompagnement professionnel et de soutien présentées et soumises aux avis des instances représentatives du personnel.

Elles manifestent la volonté de l'entreprise de reconnaître le travail fourni depuis plusieurs années par les salarié-e-s assurant encore aujourd'hui l'activité spécifique et historique du renseignement téléphonique.

Les sommes visées sont exprimées en montants bruts, et sont toutes soumises à cotisations sociales et impôt sur le revenu.

Les dispositions de cet accord ne peuvent avoir pour effet de priver les salarié-e-s concerné-e-s par le présent accord de dispositions législatives, réglementaires ou conventionnelles, éventuelles, plus favorables.

De la même manière les mesures qui seront mises en œuvre dans le cadre du déploiement de l'accord portant sur la reconnaissance des compétences et des qualifications du 20 février 2017, ainsi que celles qui seraient déployées dans l'entreprise à l'issue de la négociation salariale 2018, pourront venir compléter à titre individuel le dispositif d'accompagnement ci-après convenu.

Article 1 : Champ d'application de l'accord

Le présent accord s'applique à l'ensemble des salarié-e-s concerné-e-s par le projet d'évolution de l'activité front du 118 712 des Services Clients Orange Ouest, Sud Est, et Sud Ouest, quel que soit leur statut, leur grade ou leur classification:

- présent-e-s dans les effectifs des renseignements au 1er février 2017;
- dont l'activité d'accueil téléphonique de renseignement représente l'activité principale et est assurée à 50% ou plus de leur quotité de travail ou en situation d'animation « managériale » des équipes concernées;
- devant faire l'objet d'un repositionnement interne dans le cadre de la poursuite de leur parcours professionnel chez Orange.

Article 2 : Mesure financière exceptionnelle d'accompagnement

Chaque salarié-e entrant dans le champ du présent accord bénéficiera d'une prime exceptionnelle d'un montant de **1.500 euros** bruts, au titre de son investissement et de sa contribution à l'activité historique du 118 712 (front).

Cette prime sera versée selon les modalités suivantes :

- un premier versement de **700 euros** bruts interviendra dans un délai maximum de 2 mois suivant la signature du présent accord ;
- le solde de **800 euros** bruts sera versé à l'issue d'une période de 6 mois suivant le repositionnement interne du/de la salarié-e, après validation des acquis de compétences par le responsable.

Pour valider les acquis des conseiller-ère-s clients, il sera observé la réalisation en autonomie des actes simples liés à l'exercice de leur nouvelle activité (dans le cadre du repositionnement interne).

Il est précisé que dans l'hypothèse où un-e salarié-e changerait d'affectation avant le terme de la période d'adaptation de 6 mois, notamment en raisons de difficultés liées à sa montée en compétences sur le poste initialement proposé, le solde de 800 euros serait alors versé après validation des acquis de compétences sur la nouvelle activité par le-la (nouveau- nouvelle) responsable d'accueil.

Le versement de cette prime marque la volonté de l'entreprise de reconnaître :

- le travail fourni depuis plusieurs années par les salarié-e-s concerné-e-s, dans des conditions reconnues historiquement comme exigeantes pour les populations ayant été amenées à l'exercer ;
- mais également l'effort d'adaptation demandé au personnel couvert par l'accord pour rejoindre leur nouveau contexte professionnel.

Article 3 : La formation et le soutien

Une formation, adaptée au besoin de chaque salarié-e, sera proposée et ce afin de leur permettre d'occuper les postes en lien avec les activités nationales proposées (Vidéo-codage, Appels incompris, Qualité des données, Offre de remboursement).

La durée des formations pourra varier en fonction des besoins de chaque salarié-e. Elle sera ainsi modulable afin de prendre en compte les progressions individuelles sur les compétences attendues.

Un soutien ciblé et dans la durée sera réalisé à la suite des formations initiales.

Article 4 : L'organisation du travail dans le cadre du repositionnement interne

Les horaires de travail et les modalités d'organisation du temps de travail dans le cadre de la nouvelle activité seront mises en œuvre dans un délai raisonnable permettant à chaque salarié-e de s'organiser, et au plus tard à compter du 1er janvier 2018.

Pour tenir compte des impératifs de chacun, toutes les demandes de temps convenu seront étudiées, dans la mesure où celles-ci seront compatibles avec le bon fonctionnement du service et la bonne réalisation des nouvelles activités.

Sur validation du responsable et de la filière RH, il pourra être décidé, au cas par cas, de mesures d'aménagement spécifiques pour tenir compte de situations individuelles particulières. Ces situations, et les réponses apportées, feront l'objet d'un suivi dans le cadre de la commission de suivi nationale prévue à l'article 7.

Article 5 : Prise en compte de la perte éventuelle du bénéfice des dispositions spécifiques au régime horaire du 118 712 dans le cadre du repositionnement interne

Afin de reconnaître également les éventuels efforts consentis en matière d'adaptation horaires de travail, compte tenu de la spécificité propre au régime de travail du 118712, une compensation exceptionnelle sera accordée, sous réserve d'une durée d'affection de 10 ans, consécutifs ou non au cours des 15 dernières années, sur l'activité :

- **Prime exceptionnelle correspondant à 1/2 mois de SGB brut** : en compensation de la perte éventuelle de la pause de 10 minutes toutes les heures ;
ou **140 h de repos compensateur de remplacement** au choix du-de la salarié-e.
- **Prime exceptionnelle correspondant à 1 mois de SGB brut** : en compensation de la perte éventuelle de la pause de 10 minutes toutes les heures, et des réductions horaires liées au régime de travail de centre d'appel du 118712.

ou 210 h de repos compensateur de remplacement au choix du-de la salarié-e.

Le repos compensateur de remplacement devra être pris par journée entière, en une ou plusieurs fois au choix du-de la salarié-e.

Il est non « monétisable ». Dans ces conditions, les heures de repos compensateur attribuées au titre du présent accord devront être prises dans leur intégralité avant toute cessation définitive d'activité (dans le cadre d'un dispositif de fin de carrière ou de départ en retraite).

Modalité de versement de la compensation (prime exceptionnelle/repos compensateur de remplacement):

- la prime sera versée, aux bénéficiaires éventuels, dans un délai maximum de 2 mois suivant la perte du bénéfice des dispositions spécifiques au régime horaire du 118 712 ;
ou selon le choix du-de la salarié-e
- le repos compensateur sera crédité, aux bénéficiaires éventuels, dans un délai maximum de 2 mois suivant la perte du bénéfice des dispositions spécifiques au régime horaire du 118 712.

Les exemples de formulaires d'option (prime/repos compensateur) sont joints en annexe du présent accord, pour illustration.

Article 6 : Le télétravail

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.

Les parties rappellent que le télétravail s'inscrit dans une relation managériale basée sur la confiance mutuelle, une capacité du-de la salarié-e en télétravail à exercer ses fonctions de façon autonome mais aussi sur le contrôle des résultats par rapport aux objectifs à atteindre.

Article 7 : Mise en place d'une commission de suivi nationale

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, choisis à leur initiative, et de représentant-e-s de la Direction.

Elle se réunira une fois au premier semestre 2018.

Si nécessaire, la situation spécifique des salarié-e-s en CLM sera suivie par cette commission.

Article 8 : Entrée en vigueur et durée de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 12 mois, jusqu'au 25 octobre 2018.

Il entre en vigueur à compter de sa date de signature.
Au terme de sa durée, l'accord prendra fin automatiquement.

Les demandes au titre des mesures d'accompagnement, prévues au présent accord, formulées après le terme de celui-ci ne pourront plus être prises en compte.

Article 9 : Formalités de dépôt de l'accord

Conformément à l'article L. 2231-6 et D 2231-2 du code du travail, le présent accord sera déposé auprès du secrétariat-greffe du Conseil de 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 Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) d'Ile de France, (Unité territoriale 94).

En outre, un exemplaire sera établi pour chaque partie signataire.

Article 10 : Révision de l'accord

Les parties signataires peuvent déposer une demande de révision de tout ou partie des dispositions du présent accord conformément à l'article L. 2222-5 du code du travail. Toute demande de révision devra être portée à la connaissance des autres signataires par lettre recommandée avec avis de réception.

Fait à Arcueil en 10 exemplaires, le 26 octobre 2017.

La Direction, pour Orange France

Monsieur Eric Bousquet

Directeur des Relations Sociales d'Orange France



Les Organisations Syndicales

Pour la CFDT-F3C Sonia BANDERNE 	Pour la CFE-CGC (*) sous réserves Ludovic LAUDOIS 	Pour la CGT-FAPT Claude MAURON 
Pour FO-COM NEVA BRANDAO Stéphane 	Pour SUD-PTT Pascal CHERENT 	

(*) la cfe-cgc signe avec les réserves suivantes :

- Orange doit reclasser tous les salariés en cas de fermeture ou d'externalisation d'une activité ;
- que les salariés soient prioritaires sur toute autre mobilité dans le groupe (cf code du travail) ;
- que les salariés puissent changer de poste si le nouveau poste ne leur convient pas sans être bloqué en cas de demande de mobilité.

Annexes

Rappel du dispositif d'accompagnement RH issu du processus d'information/consultation CCUES et CHSCT (extrait)

accompagnement managérial et RH		mesures spécifiques aux alternants sénior, salariés en situation de handicap	
Managérial	RH	sénior	salariés en situation de handicap
<ul style="list-style-type: none"> entretiens entre les « managers cédants » et leurs équipes actuels rencontres avec le futur manager entretien de prise de contact entretien d'intégration entretien à 6 mois prise en compte des EI passés et continuité de mise en œuvre des actions de développement adaptées. 	<ul style="list-style-type: none"> suivi des situations individuelles par les RH aide à l'orientation : bilan professionnel, visites découvertes de métiers / « vis ma vie » accompagnement par Orange Avenir solution de repositionnement, tenant compte dans la mesure du possible, du/des souhait(s) exprimé(s) par le salarié, à qualification égale et compétences comparables. accompagnement de projets personnels éventuels 	<ul style="list-style-type: none"> entretien « Cap Carrière » / « Cap seniors » mobilité basée sur le volontariat pour les salariés à moins de 3 ans du départ à la retraite prestations conseil d'Orange Avenir pour les salariés qui pourraient être intéressés par un départ en retraite 	<ul style="list-style-type: none"> accompagnement renforcé au cas par cas (formation, suivi individuel personnalisé) accompagnement spécifique (médecin du travail, correspondant handicap, aménagement du poste ou de l'organisation du travail si nécessaire)
<div style="border: 1px dashed orange; padding: 5px;"> Accompagnement et suivi personnalisé dans le nouveau poste Formation-s / actions de développement des compétences Télétravail Mobilité interne sur tout poste ouvert à candidature </div>			

Télétravail

Si nécessaire, en fonction des contraintes de déplacement géographique du salarié, ou des contraintes en termes de temps de trajet, le recours au télétravail sera envisagé (sur une activité compatible avec le télétravail, dans le cadre d'un changement de filière métier).

Par souci de prévention contre l'isolement, le télétravail sera organisé en mode alterné de telle sorte que le salarié soit présent sur le site principal deux jours par semaine :

- en télétravail alterné à domicile
- ou en télétravail alterné en bureau satellite

L'entreprise mettra en œuvre les formations et solutions techniques afin que chaque salarié bénéficie des moyens nécessaires à la mise en œuvre du télétravail.

Le télétravail suppose l'exercice de l'activité de façon autonome, et d'un suivi des résultats au regard des objectifs à atteindre :

Dans ce contexte, une période d'intégration de 3 mois sera prévue, et prolongée si nécessaire, afin de garantir le niveau d'autonomie suffisant pour exercer l'activité.

Suivi pluridisciplinaire des situations individuelles

La **Médecine du Travail** se tiendra à disposition pour conseiller, écouter et identifier les problématiques d'aptitude en amont d'un changement d'emploi.

Les **assistants sociaux et le correspondant handicap** concernés, recevront également une information de la Direction et pourront être sollicités directement par les salariés qui le souhaiteraient, ou par l'intermédiaire de la ligne managériale ou du RH, pour toute question relevant de leur champ de compétence.

Chaque salarié (manager et non manager) disposera par ailleurs de la possibilité de contacter la **ligne de dialogue**. Les coordonnées téléphoniques seront rappelées aux équipes :

- ligne de dialogue pour les salariés : 0800 85 50 50 [24h/24 ; 7j/7]

La Direction portera une attention particulière aux conditions de communication vers les salariés.

