Avenant du 22 Décembre 2011 à l'accord portant sur la classification et l'harmonisation des intitulés d'emplois au sein de l'UES SFR

Entre Les entreprises composant l'Unité Economique et Sociale SFR (ci-après dénommée « UES SFR »), représentées par Madame Marie-Christine THERON, en sa qualité de Directeur Général Ressources Humaines, dûment mandaté à effet de négocier et conclure le présent accord,

Et Les organisations syndicales représentatives au plan de l'Unité Economique et Sociale suivantes, ayant dûment mandaté à effet de négocier et conclure le présent accord :

- CFDT	représentée par En sa qualité de	**Monsieur Olivier LELONG** Délégué Syndical Central de l'UES
- CFE-CGC	représentée par En sa qualité de	**Monsieur Jean-Luc MARTIN** Délégué Syndical Central de l'UES
- CGT	représentée par En sa qualité de	**Madame Nawal LOTFI** Déléguée Syndicale Centrale de l'UES
- UNSA	représentée par En sa qualité de	**Madame Vanessa JEREB** Déléguée Syndicale Centrale de l'UES

Il a été conclu le présent accord.

FB

Préambule

Suite à l'absorption de la Société Neuf Cegetel par la société SFR, en date du 31 mars 2009, une démarche d'harmonisation et de classification des emplois a été initiée au sein de l'UES SFR dès novembre 2009, et a donné lieu à la signature d'un accord le 31 décembre 2010 portant sur la classification et l'harmonisation des intitulés d'emplois au sein de l'UES SFR.

Cet accord du 31 décembre 2010 prévoit en son article 5 la mise en place d'une commission de conciliation relative à l'harmonisation des emplois, dont le rôle est d'examiner les demandes des salariés qui considèreraient qu'ils n'ont pas été positionnés dans le bon emploi au regard de la réalité des missions, responsabilités et activités principales exercées et qui n'auraient pas obtenu satisfaction auprès de leur Service Ressources Humaines.

Lors des réunions de la commission de conciliation, les discussions sur les cas présentés ont conduit la Direction et les organisations syndicales représentatives au niveau de l'UES SFR, à conclure un avenant à l'effet de procéder à la modification du tableau de Classification des Emplois.

Article 1 – Objet et champ d'application de l'avenant

Le présent avenant porte révision de l'accord sur la classification et l'harmonisation des intitulés d'emplois au sein de l'UES SFR du 31 décembre 2010.

Il se substitue de plein droit à compter de son entrée en vigueur, aux dispositions dudit accord portant sur le même thème.

Le présent avenant est applicable à l'ensemble des entreprises composant l'UES SFR parties à l'accord portant sur la classification et l'harmonisation des intitulés d'emplois au sein de l'UES.

La liste des entreprises comprises dans l'UES SFR à ce jour, et donc pleinement soumises au présent avenant et à l'accord qu'il modifie, figure en annexe 1 du présent avenant.

Article 2 – Tableau de la Classification des Emplois

L'annexe 2 de l'accord du 31 décembre 2010 intitulée « *Classification des Emplois de l'UES SFR au 1er décembre 2010*», est supprimé et remplacée dans son intégralité par le tableau intitulé « *Classification des Emplois de l'UES SFR au 11 octobre 2011*», en annexe 2 du présent avenant.

Les emplois y sont ventilés par Groupe de Classification. Compte tenu de la diversité des emplois au sein d'un même Groupe, la Classification des Emplois n'emporte pas nécessairement de liens hiérarchiques entre les Groupes.

FB

Article 3 – Définitions des emplois

L'annexe 3 de l'accord du 31 décembre 2010 portant sur la classification et l'harmonisation des intitulés d'emplois au sein de l'UES SFR, est complétée par les deux définitions d'emploi suivantes :

- Chargé de Satisfaction Clients Expert
- Conseiller Client en Gestion Grands comptes

Ces deux définitions d'emploi sont annexées à titre informatif en annexe 3 du présent avenant.

Article 4 – Entrée en vigueur et durée de l'accord

Le présent avenant, qui s'intègre à l'accord portant sur la classification et l'harmonisation des intitulés d'emplois au sein de l'UES SFR du 31 décembre 2010, entrera en vigueur à compter de l'accomplissement des formalités de dépôts qui interviendront après l'expiration du délai légal d'opposition.

Article 5 – Exécution et dépôt légal

L'accord sera, conformément aux dispositions des articles L.2231-6 et D.2231-21 du Code du travail, établi en un nombre suffisant d'exemplaires pour remise à chacune des parties contractantes et pour dépôts auprès de la DIRECCTE des Hauts de Seine et au Secrétariat du Greffe du Conseil de Prud'hommes de Nanterre.
Cet envoi sera complété de l'envoi d'un exemplaire sur support électronique.

Article 6 : Publicité

Un original du présent accord sera communiqué aux Organisations Syndicales Représentatives au sein de l'UES SFR, signataires ou non.

Le présent accord fera l'objet d'un affichage dans l'Intranet SFR.

FB

Fait à Paris, La Défense, en 10 exemplaires originaux, le 22 décembre 2011

Pour les entreprises constituant L'Unité Economique et Sociale SFR

Marie-Christine THERON
Directeur Général des Ressources Humaines SFR

Pour les Organisations Syndicales Représentatives

CFDT
Olivier LELONG
F. BOURDELLE

CFE-CGC
Jean-Luc MARTIN

CGT
Nawal LOTFI

UNSA
Vanessa JEREB

FB

Annexe 1: Liste des entités juridiques constituant l'unité économique et sociale SFR

- **SFR**
  Siège social : 42 avenue de Friedland – 75008 PARIS
  RCS PARIS 343 059 564 – Code APE : 7112B

- **SFR SERVICE CLIENT**
  Siège social : 1 place Carpeaux – 92915 PARIS LA DEFENSE
  RCS NANTERRE 413 512 013 – Code APE : 8220Z

- **LTB-R**
  Siège social : ZE du Chaudron – 21 rue Pierre Aubert – 97490 SAINTE CLOTILDE
  RCS SAINT DENIS 399 470 731 – Code APE : 4742Z

- **SRR**
  Siège social : ZE du Chaudron – 21 rue Pierre Aubert – 97490 SAINTE CLOTILDE
  RCS SAINT DENIS 393 551 007 – Code APE : 6120Z

- **NEUF CENTER**
  Siège social : 11 avenue André Roussin – 13322 MARSEILLE
  RCS MARSEILLE 433 870 888 – Code APE : 7022Z

- **NEUF ASSISTANCE**
  Siège social : 40/42 quai du Point du Jour – 92100 BOULOGNE BILLANCOURT
  RCS NANTERRE 484 848 122 – Code APE : 6190Z

- **SFR COLLECTIVITES SA**
  Siège social : 40/42 quai du Point du Jour – 92100 BOULOGNE BILLANCOURT
  RCS NANTERRE 419 753 587 – Code APE : 7112B

FB

Annexe 2 : PROJET DE CLASSIFICATION DES EMPLOIS DE L'UES SFR au 11 octobre 2011

GROUPE B	GROUPE C	GROUPE D	GROUPE E	GROUPE F1	GROUPE F2	GROUPE G1	GROUPE G2
Assistant Administratif	Aide-Comptable	Administrateur de Données Techniques	Acheteur	Architecte SI	Expert	Directeur + libellé métier	Directeur + libellé métier + HC
Hôte, Hôtesse	Chargé de Gestion Clients	Administrateur Postes de Travail et Réseaux	Administrateur base de données	Auditeur	Médecin	Directeur de Programme + libellé métier	
Assistant Courrier	Assistant de Gestion	Analyste Risques	Administrateur des Systèmes d'Exploitation	Chargé de Relations Extérieures	Responsable d'activité + libellé métier		
Assistant des Moyens Généraux	Assistant des Services Généraux	Assistant	Administrateur système	Chef de Marché	Responsable de Domaine + libellé métier		
Magasinier	Chargé de Planification	Assistant Achats	Architecte Logiciel	Chef de Produit			
	Conseiller Client Entreprises / Distributeur	Assistant Administration des Ventes	Assistant Chef de Marché	Conseiller de Gestion			
	Conseiller Service Client	Assistant commercial	Assistant Chef de Produit	Consultant avant vente			
	Conseiller technique	Assistant Contrôle de Gestion	Assistant Chef de Produit Marketing Opérationnel	Contrôleur financier			
	Gestionnaire Logistique	Assistant Crédit Client	Assistant de Direction	Coordinateur Qualité			
	Secrétaire	Assistant de Communication	Cadre Comptable	Expert Technique + libellé			
		Assistant Juridique	Cartographe	Ingénieur d'affaire			
		Assistant Méthodes et Formation	Chargé d'Audit	Ingénieur Système			
		Assistant ressources humaines	Chargé de Communication	Juriste conseil			
		Attaché Commercial Entreprises	Chargé de Formation	Responsable Assurance Qualité			
		Chargé de déploiement Client	Chargé de Procédures Judiciaires	Responsable Communication			
		Chargé de facturation	Chargé de Relations Patrimoine	Responsable comptes clés			
		Chargé de gestion administrative	Chargé de statistiques	Responsable de Comptes Opérateur			
		Chargé de Gestion Patrimoine	Chargé des Ressources Humaines	Responsable de Projets + libellé métier			
		Chargé de la qualité Clients	Chargé d'Etudes + libellé métier	Responsable de service + libellé métier			
		Chargé de Recouvrement Amiable	Chargé d'Ingénierie	Responsable d'Activité Sous-Traitance			
		Chargé de Satisfaction Clients	Chargé d'Organisation Logistique	Responsable d'Etudes + libellé métier			
		Chargé de Satisfaction Clients Expert	Chargé du Support	Responsable Environnement			
		Chargé d'obligations légales	Chargé du Support Technique	Responsable Famille Achats			
		Chargé d'Ordonnancement	Chef de marché marketing direct	Responsable Marketing Ventes			
		Chargé du Contrôle du Chiffre d'Affaires	Chef de produit Communication	Responsable Opérationnel d'Activité			
		Comptable	Chef de produit Marketing opérationnel	Responsable Opérationnel de Sous Traitance (ROST)			
		Conseiller Client en Gestion Grands comptes	Chef de Projet + libellé métier	Responsable Relations Partenariat			
		Conseiller Service Client expérimenté	Chef de Projet confirmé + libellé métier	Responsable Ressources Humaines			
		Documentaliste	Consolideur	Responsable Support et Méthodes			
		Gestionnaire Administration Paie	Contrôleur de gestion	Responsable Technique de compte			

FB

GROUPE B	GROUPE C	GROUPE D	GROUPE E	GROUPE F1	GROUPE F2	GROUPE G1	GROUPE G2
		Gestionnaire approvisionnement	Coordinateur de Travaux				
		Gestionnaire de Comptes Distribution	Coordinateur Sécurité				
		Gestionnaire de Production	Formateur				
		Infographiste	Gestionnaire de contrat				
		Promoteur des Ventes	Infirmier				
		Superviseur	Ingénieur Commercial				
		Superviseur du Réseau	Ingénieur d'Etudes + libellé métier				
		Technicien de Maintenance en Téléphonie	Ingénieur développement + libellé métier				
		Technicien de Tests	Ingénieur SI				
		Technicien expert Service client	Ingénieur Support				
		Technicien Logiqtique	Ingénieur Technico Commercial				
		Technicien Service client	ingénieur Télécom				
		Technicien SI	Juriste				
		Technicien Suivi Clients	Responsable Coordination				
		Technicien télécom	Responsable de Groupe (RDG) + libellé métier				
		Vendeur	Responsable d'équipe + libellé métier				
			Responsable des Services Généraux				
			Responsable Formation				
			Responsable Opérationnel de compte				
			Responsable Points de Vente				
			Responsable Trade Marketing				

CONFIDENTIEL - NE PAS DIFFUSER

CONSEILLER CLIENT EN GESTION GRANDS COMPTES

La mission :
Dans le cadre des politiques et procédures du service client, garantit le traitement, la répercussion interne et le suivi des demandes émanant d'un portefeuille de Grands Comptes, dans une démarche permanente de développement de la satisfaction client.

Responsabilités et activités principales :

Accompagne la vie des Grands Comptes dont il a la charge

Veille à la mise en place des conditions contractuelles particulières négociées par l'Ingénieur Commercial ainsi qu'à la cohérence des données dans les systèmes d'information sur le parc client.
Traite les demandes administratives et commerciales des clients en modifiant les informations des bases de données (résiliations, changements de titulaires, modifications d'adresses...) en matière de gestion commerciale dans la limite de sa délégation. Identifie et formalise les dysfonctionnements lors des demandes clients, et garantit leur traitement.
Conseille le client sur les modalités les plus adaptées en termes d'évolution de son compte.
Déclenche les actions adéquates pour renforcer la satisfaction du client.

Contribue au développement de la démarche qualité

Dans ses actions au quotidien, veille au respect des engagements qualité vis-à-vis des clients Grands Comptes.

Garantit la diffusion interne des informations

En réponse aux demandes des clients Grands Comptes, assure la gestion des modifications à apporter ainsi que le suivi. Déclenche les alertes afin de remonter les dysfonctionnements. Remonte l'information à la force commerciale (résiliations, demandes commerciales spécifiques, etc.).
Contribue à l'analyse du comportement client avec la force de vente en communiquant notamment les historiques des clients.

Assure la promotion de l'image de marque de la société

Grâce à sa connaissance client, conseille, personnalise et optimise la relation avec les Grands Comptes.
Assure le respect des délais et des engagements. Développe une relation de confiance en prenant, si besoin, l'initiative d'un contact clientèle avec l'Ingénieur Commercial. Se tient informé en permanence des nouveaux produits et services, afin de fournir un conseil de qualité.

Garantit la fiabilité du traitement client

Garantit l'homogénéité de traitement des clients par le respect des procédures. Garantit l'intégrité des informations client dans le système d'information et leur traçabilité.

MCT
FB

CHARGE DE SATISFACTION CLIENT EXPERT

La mission :
Dans le cadre de la démarche satisfaction clients de bout en bout, assure le traitement des demandes clients, et notamment des cas sensibles, afin de les satisfaire et de les fidéliser au travers de solutions personnalisées, et/ou identifie des besoins des interlocuteurs pour apporter des solutions d'amélioration.

Responsabilités et activités principales :

Garantit le diagnostic et l'analyse de l'origine des dysfonctionnements de bout en bout ainsi que des motifs d'insatisfaction

Prend en charge les cas/demandes clients par tous moyens mis à sa disposition (appels entrants, courriers ...). Identifie, qualifie et inventorie les dysfonctionnements/anomalies ou les motifs d'insatisfaction constatées afin de les localiser voire de les corriger.
Résout les dysfonctionnements de son périmètre d'intervention et recherche leurs causes pour en faire un premier diagnostic.
Le cas échéant, s'assure du rétablissement du service en faisant procéder ou en procédant à des tests et à leur validation.
Travaille en transverse avec les fonctions supports et est force de proposition pour les solutions correctives dont il fait le suivi.
En cas de difficultés, transmet les informations observées afin de les faire prendre en compte par les interlocuteurs concernés (internes ou externes), dans une logique de bout en bout.

Garantit la pertinence de son diagnostic et/ou de son analyse et contribue à l'optimisation des procédures

Identifie et priorise les actions à mener en fonction des anomalies rencontrées. Traite les dysfonctionnements dans le respect des délais et des procédures. Apporte des éléments de réponse appropriés et/ou des préconisations et transmet les informations aux interlocuteurs concernés. Est force de proposition dans la mise en place d'actions correctives.

Est l'interface unique avec le client et/ou son représentant afin de garantir le suivi de l'incident et/ou de la demande

Assure l'historisation systématique des actes réalisés dans les outils, afin de garantir un suivi des cas clients et une personnalisation de la relation.
Garantit l'intégrité et la confidentialité des informations enregistrées.
Met en place un suivi et un mode de communication régulière pour informer le client et/ou son représentant.
Le cas échéant, peut assurer le pilotage de prestataires externes afin de contribuer à la satisfaction client.

Assure le support et l'accompagnement aux équipes dans les opérations sensibles

Apporte une assistance dans les opérations complexes de recherche des dysfonctionnements.
Etablit un diagnostic sur les anomalies rencontrées et analyse leur fréquence. Alerte les interlocuteurs sur les risques ou besoins d'interventions.
Contribue à former les Conseillers et/ou les Chargés de satisfaction client sur les nouveaux process.
Assure le transfert de compétences et fournit l'accompagnement spécifique aux équipes.

FB

Contribue à la mise en place et à l'évolution des modes opératoires afin d'optimiser la satisfaction clients

Participe à l'élaboration des outils et référentiels. Participe à la préparation, à la mise en place et au suivi des modifications et des évolutions.
Dans le cadre de projets/pilotes, contribue au contrôle qualité, à l'élaboration de cahiers de tests, au séquencement des opérations ainsi qu'à la mise en place des procédures permettant de mener à bien les mises à niveau. Contrôle la validité des modifications apportées.
Participe à la mise à jour de données et contrôle éventuellement leur intégrité. Assure le reporting des opérations effectuées.
Contribue à l'identification, à la mise en œuvre des moyens nécessaires pour améliorer et optimiser les modes opératoires (niveau et temps d'intervention, parcours clients, outils, fonctionnement des services et niveau de qualité de traitement...).
Le cas échéant, s'assure de la mise à disposition des informations liées à la configuration du réseau et de l'infrastructure des systèmes, ainsi que des modes opératoires.

FB