Accord relatif à l'adaptation du statut conventionnel des ex-collaborateurs de la société 2SIP (ex Connect Assistance)

Entre :

Les entreprises composant l'Unité Economique et Sociale SFR (ci-après dénommée « UES SFR »), représentées par **Madame Florence CAUVET,** en sa qualité de Directrice Exécutive Ressources Humaines du Groupe Altice France Pôle Telecom, dûment mandatée à effet de négocier et conclure le présent accord,

Et

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

- **CFDT** représentée par Monsieur Xavier COURTILLAT
  en sa qualité de Délégué syndical central de l'UES

- **UNSa** représentée par Madame Pascale FICHAUT
  en sa qualité de Déléguée syndicale centrale de l'UES

- **CFTC** représentée par Monsieur Francky TABUTEAU
  en sa qualité de Délégué syndical central de l'UES

Il a été conclu le présent accord

PREAMBULE

La société 2SIP (Connect Assistance) a fait l'objet d'un transfert universel de Patrimoine (TUP) vers la société SFR SA le 1er avril 2018.

De ce fait, les contrats de travail des salariés de la société 2SIP, en cours au jour de l'opération, ont été transférés de plein droit et automatiquement en l'état à la société SFR SA par application des dispositions de l'article L. 1224-1 du Code du travail.

Parallèlement, le statut collectif de la société 2SIP a été mis en cause, à la date d'effet de l'opération, au profit de celui de la société SFR SA.

C'est pourquoi, la Direction a invité les Organisations Syndicales Représentatives à négocier l'accord visant à définir les modalités d'adaptation du statut conventionnel mis en cause.

C'est dans ce cadre que les Partenaires Sociaux et la Direction se sont réunis les 29 mai et 21 juin 2019 afin de convenir des dispositions faisant l'objet du présent accord.

SOMMAIRE

ARTICLE 1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION 4

ARTICLE 2. CLASSIFICATIONS 4

2.1 Principes d'harmonisation et synthèse des résultats 4

2.2 Information des collaborateurs relative à leur changement d'intitulé d'emploi et de classification 5

ARTICLE 3. STRUCTURE DE REMUNERATION 5

3.1 Prime d'ancienneté 5

3.2 Harmonisation de la rémunération variable non commerciale 6

3.2.1 Rappel de la structure de rémunération en vigueur au sein de l'UES SFR 6

3.2.2 Collaborateurs déjà titulaires dans leur contrat de travail d'une rémunération variable individuelle non commerciale 7

3.3. Engagements complémentaires relatifs aux véhicules de fonction (VF) 8

3.4 Intégration des frais de repas 8

3.5 Conditions de mise en œuvre de ces mesures 8

ARTICLE 4. DUREE ET AMENAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL 9

ARTICLE 5. FRAIS DE SANTE ET PREVOYANCE 9

ARTICLE 6. CONDITIONS GENERALES D'APPLICATION DE L'ACCORD 9

6.1 Information des collaborateurs 9

6.2 Date d'entrée en vigueur et durée de l'accord 9

6.3 Révision et dénonciation 9

6.4 Dépôt légal 10

6.5 Publicité 10

ANNEXE 1 - LISTE DES SOCIETES JURIDIQUES CONSTITUANT L'UNITE ECONOMIQUE ET SOCIALE 11

ANNEXE 2 : CLASSIFICATIONS : TABLEAU DE CORRESPONDANCES A TITRE INDICATIF 12

ANNEXE 3 : EXEMPLE DE REINTEGRATION D'UNE PARTIE DU VARIABLE DANS LE FIXE 13

ANNEXE 4 : DEFINITION DE L'EMPLOI DE CHARGE (E) DE CONTROLE TERRAIN (H/F) A TITRE INDICATIF ... 14

ARTICLE 1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Le présent accord a pour objet de se substituer en tous points aux usages, aux engagements unilatéraux, aux dispositions conventionnelles et pratiques préexistants appliqués aux ex-collaborateurs de la société 2SIP.

Il a également pour objet de convenir de la méthodologie retenue afin de procéder à l'intégration des ex-salariés de la société 2SIP dans le statut social et conventionnel de l'UES SFR en ce qui concerne les classifications et les structures de rémunération.

Le présent accord a vocation à s'appliquer aux ex-collaborateurs de la société 2SIP, dont le contrat de travail a été transféré à la société SFR SA le 1er avril 2018 du fait du transfert universel de patrimoine (TUP).

Pour bénéficier des mesures du présent accord, le collaborateur ne doit pas être engagé dans un processus de rupture de son contrat de travail à la date de signature du présent accord.

ARTICLE 2. CLASSIFICATIONS

La cartographie des emplois applicable au sein de la société 2SIP résultait, en fonction du statut propre à chaque collaborateur, de l'application de la Convention Collective Nationale des Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager.

La cartographie des emplois au sein de la société SFR SA résulte des dispositions de la Convention collective nationale des télécommunications (CCNT) et de celles découlant de l'accord portant sur la classification et l'harmonisation des intitulés d'emplois au sein de l'UES SFR du 31 décembre 2010 et de son avenant du 22 décembre 2011.

Dans la mesure où le système de classification des emplois émanant de la convention collective des Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, est différent de celui des classifications établies dans le cadre de la CCNT et de l'UES SFR, la méthodologie suivante a été appliquée, conformément à l'accord portant sur la classification et l'harmonisation des intitulés d'emplois au sein de l'UES SFR du 31 décembre 2010.

Par référence à l'accord portant sur la classification et l'harmonisation des intitulés d'emplois au sein de l'UES SFR du 31 décembre 2010, il est créé par le présent accord l'emploi de « Chargé (e) de contrôle terrain (H /F) », groupe de classification E, dont la description figure à titre indicatif en annexe 4.

2.1 Principes d'harmonisation et synthèse des résultats

Le travail d'harmonisation des emplois de 2SIP avec SFR SA a consisté à prendre comme base de référence la liste des emplois de l'UES SFR et à positionner tous les emplois de 2SIP dans ce référentiel.

Pour ce faire, la Direction des Ressources Humaines, la Direction du Développement RH et les managers compétents ont analysé les attendus de chaque emploi de 2SIP à la lumière des critères classants de la CCNT.

Les ex-collaborateurs de 2SIP seront positionnés dans les seuils de la classification de la CCNT en fonction de leur date d'ancienneté dans leur dernier coefficient de la convention collective des Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager.

Ainsi, l'harmonisation a consisté en plusieurs étapes :

- Comparer chaque emploi existant au sein de 2SIP avec la liste des emplois de l'UES SFR et ainsi rechercher la concordance au regard de la classification de l'UES SFR ;
- Solliciter la Direction des Ressources Humaines et le Management pour étudier un à un le contenu des emplois afin de mettre en évidence les cohérences existantes et effectuer les rapprochements d'emplois.

L'application par la Direction de cette méthode a abouti au tableau de correspondance figurant à titre indicatif en annexe 2 du présent accord et qui tient compte de la réalité de l'emploi occupé en dernier lieu par le collaborateur.

2.2 Information des collaborateurs relative à leur changement d'intitulé d'emploi et de classification

Le groupe de classification et l'intitulé d'emploi ayant une nature conventionnelle, la modification de ces deux éléments fera l'objet d'une information adressée à chaque collaborateur en complément de l'avenant à son contrat de travail tel que prévu par l'article 3.5 du présent accord.

Les collaborateurs seront informés individuellement par écrit, dès l'entrée en vigueur du présent accord et au plus tard le 30 septembre 2019, de leur positionnement ainsi que de leur intitulé d'emploi.
Les bulletins de paie seront modifiés en conséquence le premier jour du mois qui suit la remise du courrier d'information, et en tout état de cause, au plus tard en octobre 2019.

ARTICLE 3. STRUCTURE DE REMUNERATION

La structure de rémunération des ex-collaborateurs de la société 2SIP étant différente de celle de référence appliquée au sein de l'UES SFR, les collaborateurs bénéficieront de la structure de rémunération des collaborateurs de l'UES SFR à compter du 1er jour du mois suivant le jour de la réception par la DRH de l'avenant signé par le collaborateur, dans les conditions posées par l'article 3.5 du présent accord et selon les modalités ci-dessous.

Au regard des éléments de la structure de rémunération applicables au sein de 2SIP, les parties sont convenues des mesures suivantes :

3.1 Prime d'ancienneté

Pour les ex-collaborateurs de la société 2SIP bénéficiant au titre de leur contrat de travail ou en application de la Convention Collective des Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager d'une prime d'ancienneté, les parties conviennent pour chaque collaborateur concerné, que cette prime sera réintégrée au salaire mensuel fixe de base brut.

Les parties conviennent, que la valeur qui sera réintégrée au salaire mensuel fixe de base brut est le montant de la prime d'ancienneté versée à la date du 30 juin 2019.

En tout état de cause, la valeur de la prime d'ancienneté en vigueur à la date du 30 juin 2019 n'évoluera plus.

Cette mesure sera effective à compter du 1er jour du mois suivant le jour de la réception par la DRH de l'avenant signé par le collaborateur dans les conditions posées par l'article 3.5 du présent accord. Tant que l'avenant signé n'a pas été réceptionné par la DRH la valeur de la prime d'ancienneté sera maintenue via une rubrique de paie spécifique différente du salaire fixe de base brut, sans évolution de sa valeur.

3.2 Harmonisation de la rémunération variable non commerciale

3.2.1 Rappel de la structure de rémunération en vigueur au sein de l'UES SFR

Il est rappelé à titre informatif :

- Hormis les salariés ayant des activités commerciales ou de nature commerciale, ou de production et bénéficiant d'un système de rémunération particulier, les salariés de l'UES SFR bénéficient dans leur contrat de travail de la structure de rémunération suivante : un salaire fixe de base brut auquel s'ajoute une part variable individuelle contractuelle.
- La base de calcul de la part variable individuelle est le salaire annuel fixe de base brut réellement perçu entre le 1er janvier et le 31 décembre de l'année civile. Le taux de part variable individuelle qui est attribué à un salarié éligible à la part variable individuelle est appliqué à cette base. La part variable individuelle au titre de l'année n est versée à titre indicatif sur la paie du mois de mars n+1.
- En cas de départ de l'entreprise, la part variable est versée au prorata temporis.
- Le niveau de la part variable individuelle varie en fonction du groupe de classification :
    - Pour les groupes B, C et D, le pourcentage de part variable individuelle sera compris entre 0 et 9%, avec un taux de 6% dès lors que l'ensemble des objectifs qui auront été fixés au cours de la période de référence auront été pleinement atteints ;
    - Pour le groupe E, le pourcentage de part variable individuelle sera compris entre 0 et 10%, avec un taux de 6% dès lors que l'ensemble des objectifs qui auront été fixés au cours de la période de référence auront été pleinement atteints ;
    - Pour le groupe F1, le pourcentage de part variable individuelle sera compris entre 0 et 12%, avec un taux de 8% dès lors que l'ensemble des objectifs qui auront été fixés au cours de la période de référence auront été pleinement atteints ;
    - Pour le groupe F2, le pourcentage de part variable individuelle sera compris entre 0 et 15%, avec un taux de 10% dès lors que l'ensemble des objectifs qui auront été fixés au cours de la période de référence auront été pleinement atteints.

Les parties conviennent de l'application du dispositif de rémunération variable de l'UES SFR aux ex-collaborateurs 2SIP, sous réserve de l'article 3.2.2.

3.2.2 Collaborateurs déjà titulaires dans leur contrat de travail d'une rémunération variable individuelle non commerciale

La structure de la part variable individuelle non commerciale des ex-collaborateurs de la société 2SIP déjà éligibles à une telle part variable non commerciale au titre de leur contrat de travail sera modifiée pour évoluer vers le dispositif existant au sein de l'UES SFR.

Cette évolution de la part variable individuelle déjà existante au sein des contrats de travail des ex-collaborateurs 2SIP conduira pour les salariés à se voir réintégrer une partie de leur variable individuel dans leur salaire fixe de base brut, dès lors que la Part Variable à objectifs pleinement atteints « ex-2SIP» actuelle serait supérieure à la nouvelle Part Variable à objectifs pleinement atteints proposée.

Pour ces collaborateurs, si la part variable réellement versée au titre de l'exercice 2018 est supérieure à la part variable à objectifs pleinement atteints ex-2SIP actuelle, la réintégration d'une partie de leur variable individuel dans leur salaire fixe de base brut sera calculée en prenant en compte la part variable réellement versée au titre de l'exercice 2018.
Un exemple de réintégration d'une partie du variable dans le salaire fixe de base brut figure en annexe 3 du présent accord, à titre d'information.

Un avenant au contrat de travail sera proposé aux salariés concernés relatif à l'évolution de leur structure de rémunération fixe + variable individuel théorique à objectifs pleinement atteints dans les conditions de l'article 3.5 du présent accord.

La prise d'effet de cette mesure sur le bulletin de paie sera le 1er jour du mois suivant le jour de la réception par la DRH de l'avenant signé par le collaborateur dans les conditions posées par l'article 3.5 du présent accord.

Pour l'exercice 2019, la base de calcul de la part variable individuelle sera le salaire fixe de base brut réellement perçu entre le premier jour du mois suivant le jour de la réception par la DRH de l'avenant signé par le collaborateur et le 31 décembre 2019.
Le pourcentage de part variable individuelle attribué au titre de l'exercice 2019 sera déterminé lors des Comités de Salaires 2020.

Pour l'exercice 2020, la base de calcul de la part variable individuelle sera le salaire fixe de base brut réellement perçu entre le 1er janvier et le 31 décembre 2020.
Le pourcentage de part variable individuelle attribué au titre de l'exercice 2020 sera déterminé lors des Comités de Salaires 2021.

Pour les salariés Ex-2SIP qui avaient un variable mensuel ou trimestriel, et qui ont signé l'avenant à leur contrat de travail, une avance sera mise en place afin de compenser l'impact du nouveau régime de rémunération variable annuelle proposé :

- Au titre de l'exercice 2019, versement d'une avance de 50% de la nouvelle part variable théorique à objectifs pleinement atteints calculée pour la période du 1er jour du mois suivant la réception par la DRH de l'avenant au contrat de travail signé par le salarié au 31 décembre 2019. Cette avance sera versée sur la paie du mois suivant la réception par la DRH de l'avenant au contrat de travail signé par le salarié.
  La régularisation de cette part variable interviendra lors des Comités de salaires 2020, soit à titre indicatif en mars 2020.

- Au titre de l'exercice 2020, versement d'une avance de 50% de la nouvelle part variable théorique à objectifs pleinement atteints calculée pour la période du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020. Cette avance sera versée sur la paie du mois de janvier 2020.
  La régularisation de cette part variable interviendra lors des Comités de salaires 2021, soit à titre indicatif en mars 2021.

3.3. Engagements complémentaires relatifs aux véhicules de fonction (VF)

Pour les salariés dont les missions ne justifient pas l'attribution d'un véhicule de fonction, il sera proposé la restitution du véhicule avec :

- Intégration de l'avantage en nature mensuel dans le salaire mensuel fixe de base brut,
- Versement d'une prime.

Ces 2 mesures s'appliqueront sur la paie du mois suivant la date de restitution du véhicule.

3.4 Intégration des frais de repas

Pour les ex-collaborateurs de la société 2SIP bénéficiant au titre de leur contrat de travail de la prise en charge de leur repas du midi par le versement d'une prime spécifique, les parties conviennent pour chaque collaborateur concerné, que cette prise en charge sera réintégrée au salaire mensuel fixe de base brut, minorée de la prise en charge de la part patronale des titres restaurants, de laquelle sera déduite la part salariale (cf annexe 3 explicitant à titre d'information un exemple de calcul).

En complément, ces salariés bénéficieront de titres restaurants.

3.5 Conditions de mise en œuvre de ces mesures

Un avenant au contrat de travail sera adressé au plus tard le 30 septembre 2019, en double exemplaire par courrier AR ou remis en main propre contre décharge à chaque collaborateur visé par le présent accord.

Les collaborateurs disposeront au maximum d'un délai de réflexion d'un mois à compter de la date de 1ère présentation de l'avenant pour accepter ou refuser la modification de leur structure de rémunération.

Le refus de cette modification résultera soit du refus explicite par courrier, soit de l'absence de signature de l'avenant dans le délai d'un mois.

Les collaborateurs ayant refusé de signer leur avenant ou n'ayant pas retourné l'avenant à leur contrat de travail signé conserveront leur structure de rémunération « ex-2SIP » inchangée et seront gérés en population fermée eu égard à leur situation contractuelle.

ARTICLE 4. DUREE ET AMENAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL

Les dispositions relatives au temps de travail et aux congés payés de l'accord cadre du 4 février 2010 relatif à l'organisation, l'aménagement et la réduction du temps de travail, s'appliquent aux salariés « ex-2SIP », à leur demande, depuis le 1er avril 2018.

ARTICLE 5. FRAIS DE SANTE ET PREVOYANCE

En matière de frais de santé et de prévoyance, les salariés « ex-2SIP » bénéficient déjà des dispositions applicables aux salariés de SFR SA de l'accord Groupe du 21 décembre 2017.

ARTICLE 6. CONDITIONS GENERALES D'APPLICATION DE L'ACCORD

6.1 Information des collaborateurs

Il est convenu que la Direction organisera, dans le mois suivant la signature du présent accord, et au plus tard début septembre 2019, une communication portant sur le contenu de cet accord.

6.2 Date d'entrée en vigueur et durée de l'accord

Le présent accord entrera en vigueur dès l'accomplissement des formalités de dépôt auprès de la D.I.R.E.C.C.T.E de Paris.

Il est conclu pour une durée indéterminée.

6.3 Révision et dénonciation

Le présent accord pourra être révisé en tout ou partie dans les conditions prévues aux articles L.2222-5, L.2261-7 et L.2261-7-1 et suivants du code du travail.

Chaque partie signataire pourra, conformément aux dispositions légales, dénoncer le présent accord.

La dénonciation devra être notifiée par son auteur aux autres parties signataires et déposée à l'autorité administrative compétente et ce, par lettre recommandée avec accusé de réception.

La durée de préavis précédant la dénonciation effective de l'accord est fixée à 3 mois.

6.4 Dépôt légal

Le présent accord sera, conformément aux dispositions des articles L.2231-6 et D.2231-2 du Code du travail, établi en un nombre suffisant d'exemplaires pour remise à chacune des parties contractantes et pour dépôt auprès de la D.I.R.E.C.C.T.E de Paris et au secrétariat du Conseil de Prud'hommes de Paris.

Cet envoi sera complété de l'envoi d'un exemplaire sur support électronique.

6.5 Publicité

Un original du présent accord sera communiqué aux Organisations Syndicales Représentatives au niveau de son champ d'application, signataires ou non.

Conformément aux dispositions de l'article L.2231-5-1 du Code du travail, le présent accord fera également l'objet d'une publication sur la base de données nationale.

Le présent accord fera l'objet d'un affichage dans l'intranet Groupe.

Fait à Paris, le 19 juillet 2019, en 7 exemplaires originaux

Pour les entreprises constituant l'Unité Economique et Sociale SFR :

Florence CAUVET
Directrice Exécutive Ressources Humaines du Groupe Altice France Pôle Telecom

Pour les Organisations Syndicales Représentatives au sein de l'Unité Economique et Sociale SFR :

CFDT – Monsieur Xavier COURTILLAT
Délégué Syndical Central
P/O F. BOURDELLE

UNSA – Madame Pascale FICHAUT
Déléguée Syndicale Centrale
P/O Hocine HAKKI

CFTC – Monsieur Francky TABUTEAU
Délégué Syndical Central

ANNEXE 1 - LISTE DES SOCIETES JURIDIQUES CONSTITUANT L'UNITE ECONOMIQUE ET SOCIALE

- **SFR FIBRE**

Siège social : 10, rue Albert Einstein 77420 Champs-sur-Marne
RCS Meaux : 400 461 950

- **COMPLETEL**

Siège social : 16 rue du Général Alain de Boissieu 75015 Paris
RCS Paris : 418 299 699

- **SFR**

Siège social : 16 rue du Général Alain de Boissieu 75015 Paris
RCS Paris : 343 059 564

- **LTB-R**

Siège social : ZE du Chaudron – 21 rue Pierre Aubert – 97490 Sainte Clotilde
RCS Saint Denis : 399 470 731

- **SRR**

Siège social : ZE du Chaudron – 21 rue Pierre Aubert – 97490 Sainte Clotilde
RCS Saint Denis : 393 551 007

- **SFR Business Distribution**

Siège social : 2 Rue Blaise Pascal Jardin d'entreprises - Immeuble Antarès - 28000 Chartres
RCS : 431 817 915

- **NUMERGY**

Siège social : 12 rue Jean-Philippe Rameau 93634 La Plaine Saint Denis Cedex
RCS Bobigny : 753 105 956

- **SMR**

Siège social : 27 place Mariage – 97600 Mamoudzou
RCS 024 072 175

- **HIVORY**

Siège social : 1 square Bela Bartok 75015 Paris
RCS Paris : 838 867 323

- **SFR FTTH**

Siège social : 124 Boulevard de Verdun – 92400 Courbevoie
RCS Paris : 844 717 587

HH FC

FD

ANNEXE 2 : CLASSIFICATIONS : TABLEAU DE CORRESPONDANCES A TITRE INDICATIF

L'application de la méthode rappelée à l'article 2.1 du présent accord a abouti au tableau de correspondances figurant ci-dessous à titre indicatif et qui tient compte de la réalité de l'emploi occupé en dernier lieu par le collaborateur.

Emplois CONNECT	Nb de collab	Classification CONNECT	Statut CONNECT	Emplois SFR	Métiers SFR	Classification SFR
CHARGE(E) D'AFFAIRE	4	Niveau II - Indice 1	Employé(e)	Chargé(e) de Déploiement Client	Développement de la Relation Client	D
CHARGE(E) D'AFFAIRE	2	Niveau II - Indice 1	Employé(e)	Chargé(e) de Facturation	Gestion de la Relation Client	D
CHEF DE PROJET	1	Niveau I	Cadre	Responsable de Projets	Support à la Production	F1
DIRECTEUR(TRICE) INFORMATIQUE	1	Niveau III	Cadre	Responsable de Service	Développement	F1
HOTLINER	1	Niveau I	Employé(e)	Technicien Expert Service Client	Support Technique Client	D
HOTLINER REFERENT	1	Niveau II - Indice 1	Employé(e)	Technicien Expert Service Client	Support Technique Client	D
RESP. ANALYSE ET REPORTING	1	Niveau I	Cadre	Responsable d'Etudes	Formation - Support à la vente	F1
SUPERVISEUR	1	Niveau III - Indice 3	Employé(e)	Chargé(e) de Déploiement Client	Développement de la Relation Client	D
TECHNICIEN AUDITEUR QUALITE	9	Niveau I	Cadre	Chargé(e) de Contrôle Terrain	Installation - Mise en Service et Maintenance	E

HH FC

FB FT

ANNEXE 3 : EXEMPLE DE REINTEGRATION D'UNE PARTIE DU VARIABLE DANS LE FIXE

EXEMPLE DE STRUCTURE DE REMUNERATION ACTUELLE : SALAIRE ANNUEL FIXE DE BASE BRUT 30 000 EUROS + PRIME D'ANCIENNETÉ + PRIME MENSUELLE 500 € BRUTS RÉELLEMENT PERCUE + FRAIS DE REPAS 17€ / JOUR TRAVAILLE

Salaire annuel fixe de base brut	ACTUEL = 30 000	CIBLE = 38 233
Prime d'ancienneté (PA)	100 x 12 = 1 200	Intégrée au salaire fixe de base
Prime sur objectifs perçue	500 x 12 = 6 000	PV cible 6% = 2 294 (3 706 intégrés au salaire fixe de base)
Prise en charge repas	17 x 218 = 3 706	3 327 intégrés au salaire de base fixe + 379 de TR
Total annuel Fixe + PA / PV / Repas	40 906	40 906

- **Suppression du forfait repas journalier de 17 €**
- **Attribution de titres restaurant (A date : part salariale 3,68 € / part patronale : 5,52)**

AH FC

FB FT

ANNEXE 4 : DEFINITION DE L'EMPLOI DE CHARGE (E) DE CONTROLE TERRAIN (H/F) A TITRE INDICATIF

CHARGE(E) DE CONTROLE TERRAIN (H/F)

La mission :
Dans le cadre des contrats de prestations, assure la montée en compétence et la certification des référents d'intervention des prestataires (délégation de certification), contrôle la qualité des prestations réalisées par nos prestataires et contrôle les prestations effectuées par les techniciens des opérateurs tiers sur notre réseau.

Responsabilités et activités principales :

Garantit l'organisation et la réalisation des contrôles terrain

Assure la réalisation des contrôles terrain sur des interventions de type live et différé, et sur les points de mutualisation. Surveille les scores des techniciens et oriente les contrôles sur ceux qui sont en retrait. Garantit sur la zone d'intervention attribuée la qualité et la conformité des prestations réalisées au regard du cahier des charges.

Communique aux prestataires les dysfonctionnements ou améliorations constatés

Identifie les problématiques récurrentes rencontrées (problèmes de sécurité, non-conformité des interventions,...) et les points d'améliorations constatés lors des contrôles terrain. Partage les comptes-rendus en réunions mensuelles avec les prestataires. Informe les prestataires des réserves à lever suite aux contrôles et applique des pénalités lorsque nécessaire. Propose des solutions ou des plans d'actions pour améliorer la qualité des interventions. Participe à leur mise en œuvre et s'assure de leur application. Instruit les réclamations de nos abonnés consécutives aux interventions des prestataires.

Assure l'accompagnement et la montée en compétences des techniciens

Contribue à la montée en compétence des référents chez les prestataires en charge de la certification des techniciens. S'assure lors des contrôles terrain que les techniciens qui interviennent sont certifiés et identifie leur niveau de connaissances. Remonte les lacunes aux prestataires. S'assure que les nouveaux process ont été communiqués et sont respectés sur le terrain.

JH/FC

FB