

ACCORD GPEC**ENTRE LES SOUSSIGNEES :**

La société The Marketingroup, dont le siège est situé 113 rue Victor Hugo -92300 Levallois Perret, représentée par Madame Christine Coste, Directrice des Ressources Humaines, Ci-après dénommée « la Société »

D'une part,

Et

L'organisation syndicale CFTC, représentée par Monsieur Thomas ZINSOU, délégué syndical,

L'organisation syndicale CFDT, représentée par Monsieur El Hadj CAMARA, délégué syndical,

L'organisation syndicale CGT, représentée par Madame Karine MATOU, déléguée syndicale,

L'organisation syndicale FO, représentée par monsieur Patrick TIOGMO, délégué syndical

D'autre part,

PREAMBULE

Le présent accord s'inscrit dans le cadre de la stratégie de l'entreprise fondée sur une politique socialement responsable intégrant le concept de durabilité d'accès à l'emploi.

La GPEC permet de répondre à des enjeux tant pour les salariés que pour l'entreprise :

- Développer une visibilité de l'impact des évolutions technologiques, démographiques et économiques sur les métiers (en développement, en tension ou sensibles) et les compétences associées,
- Favoriser le dialogue social,
- Rechercher les ajustements à moyen et long terme en articulant les moyens tels que la mobilité et la formation,

Handwritten initials and marks: PT, HZ, 1, KN, CE, R

- Associer les acteurs de la branche et du territoire pour assurer les transitions nécessaires à l'emploi durable.

Le contexte tendu et évolutif du marché, le renforcement de la concurrence mais aussi le rapport déséquilibré entre donneur d'ordre et prestataire (pression sur les prix des prestations conjuguées à des exigences clients sans cesse accrues), engendrent aujourd'hui pour l'Entreprise deux préoccupations majeures : améliorer sa situation économique et s'adapter à l'évolution rapide des métiers et des technologies (soutendue par une demande qualitativement et quantitativement changeante) et gérer ainsi au mieux les flux d'activités entre fins inopinées ou non prévues de contrats et nouvelles activités.

Face à ces préoccupations, l'Entreprise poursuit plusieurs objectifs : rester compétitive sur son marché, développer les produits à forte valeur ajoutée, veiller à l'adaptation permanente des compétences de ses collaborateurs afin d'accroître sa productivité et la qualité de ses services. Ces deux objectifs sont indissociables, la sauvegarde de sa compétitivité passant nécessairement par l'adéquation quantitative et qualitative entre les compétences des collaborateurs et les grandes orientations stratégiques de la Société.

Dans ce contexte, la qualité des prestations reposant en grande partie sur la performance et la compétence des équipes, l'Entreprise s'accordera à recenser, à développer et à pérenniser les savoirs et compétences de ses collaborateurs. Elle réfléchira ainsi aux voies et moyens qui, à court, moyen et long terme, permettront de concilier de manière globale les besoins collectifs de l'Entreprise en terme de croissance et de rentabilité et les aspirations des salariés en terme de carrière, de rémunération, d'évolution professionnelle...

Aussi, consciente de l'enjeu qu'il y a pour elle-même -et pour ses salariés- d'investir prioritairement sur ses ressources internes, l'entreprise dans une démarche volontariste, favorisera et accompagnera les possibilités de mobilité verticale pour ses collaborateurs, mettant en place si nécessaire des formations adaptées.

Enfin, souhaitant que l'adéquation quantitative et qualitative des effectifs se fasse sereinement en évitant toute situation de crises soudaines, dommageables à la fois pour les salariés et pour l'Entreprise dans son ensemble, il convient prioritairement de favoriser l'emploi et l'adaptation des collaborateurs en leur assurant, le cas échéant, les formations nécessaires au maintien de leur employabilité.

Dans tous les cas, la gestion prévisionnelle des métiers, des qualifications, et des compétences supposera un ensemble de mesures visant à :

- évaluer les compétences des salariés et favoriser leur adaptation au regard des activités et des objectifs de l'Entreprise,
- prendre en compte les aspirations professionnelles individuelles des salariés dans et en dehors de l'Entreprise,
- assurer une mobilité professionnelle fluide des collaborateurs d'une activité à une autre,
- de faciliter la mobilité géographique.

KM
DT
T2 2 A
EC

Article 1 - OBJET DE L'ACCORD

Cette démarche nécessite une parfaite connaissance de nos métiers et une transparence envers l'ensemble de nos salariés, une appréhension de l'évolution de ces métiers, une analyse de notre « capital compétences » afin de mettre en œuvre les actions permettant à l'entreprise de disposer d'une part des compétences nécessaires en phase avec sa stratégie de développement et d'autre part de mettre en œuvre les actions permettant de développer « l'emploi durable ».

Cette démarche constitue un pilier de la politique RH. Elle apporte de la cohérence à l'ensemble des axes de la politique RH de l'entreprise mis en place.

Elle met notamment en exergue le rôle capital de la formation et apporte une visibilité concernant la mobilité professionnelle. Elle renforce le sens d'une politique qui intègre la diversité.

Les parties signataires ont poursuivi plusieurs objectifs :

- Répondre à la stratégie et aux besoins de l'entreprise compte tenu de ses ressources et renforcer le dialogue social avec le comité d'entreprise,
- Mieux connaître et communiquer en interne les différents emplois,
- Renforcer la mobilité interne de façon à faciliter la mise en œuvre des attentes des salariés et les besoins des entreprises,
- Permettre à chaque salarié d'être acteur de son parcours professionnel et de développer son employabilité

Article 2 - CHAMP D'APPLICATION

Le présent accord est applicable à l'ensemble des salariés exerçant leur activité au sein de la Société.

Article 3 - L'IMPLICATION DU COMITE D'ENTREPRISE

Afin de renforcer les attributions économiques du comité d'entreprise, la société communiquera régulièrement au comité d'entreprise les informations impactant le contexte économique, son évolution et ses retombées sur la stratégie de l'entreprise. Seront précisés les impacts sur l'emploi, tant en terme de volumétrie qu'en terme d'incidence sur l'évolution des compétences requises pour faire face aux besoins de l'entreprise.

Article 4 - LE REFERENTIEL DES EMPLOIS

Afin de permettre aux salariés d'avoir une vision globale des emplois et des compétences nécessaires et à l'entreprise de définir ses besoins, un référentiel des emplois de l'entreprise a été créé.

Cet outil constitue le socle de base de la démarche GPEC. Sont identifiés tous les métiers de l'entreprise, à date, basés en France.

L'objectif dans un second temps sera d'intégrer les spécificités des emplois exercés en dehors de la France au sein du groupe.

TZ 3
a
KM
PT
EC

Le référentiel des emplois a été construit sur la période mai/juillet 2013. Un inventaire des emplois et compétences a été dressé. Les étapes de construction ont été les suivantes :

- Analyse documentaire : guide des métiers établi au niveau de la branche professionnelle, fiches de poste, documents divers issus du service qualité ;
- Observation et entretiens terrain : échanges avec les titulaires des différents postes et leur management, observation des méthodes de travail. Concernant notre cœur de métier, la relation client, et afin de prendre en compte les compétences spécifiques nécessaires selon les typologies d'opération, des écoutes d'appels ont été effectuées. Elles ont été complétées par des entretiens avec les superviseurs et les responsables opérationnels sur les sites de Levallois et Dreux, qui couvrent la globalité des types de mission.
- Analyse des entretiens : rapprochement entre le contenu des fiches existantes et les données recueillies, définition des tâches qui relèvent du formel et de l'informel, identification des compétences,...
- Modélisation : définition de la fiche emploi type et de la fiche compétences associée
- Rédaction de l'ensemble des fiches
- Relecture et validation RH et opérationnels

La cartographie des métiers est établie selon 4 typologies de fonctions :

- Les fonctions de production, notre cœur de métier
- Les fonctions de direction
- Les fonctions commerciales
- Les fonctions support

Les fonctions support sont composées des emplois qualité, formation, paye, RH, informatique, administratif et financier, services généraux et assistantat de direction.

La cartographie des compétences est décomposée en :

- Savoirs,
- Savoir-faire,
- Savoir-être.

Chaque compétence est illustrée par un niveau de maîtrise : basique, intermédiaire, expert.

La définition des principales compétences est précisée en annexe.

Article 5- LE DEVELOPPEMENT DE LA FORMATION

5.1 – le plan de formation

Le plan de formation est défini en fonction des axes stratégiques définis par la Direction des ressources Humaines et de la formation en coordination avec le direction générale.

Les axes du plan de formation, bien que définis pour une période s'écoulant sur 2 à 3 ans, sont réajustés chaque année afin de coller au plus proche des besoins de l'entreprise. ils font l'objet d'une présentation à la commission formation professionnelle (commission interne du CE présidée par un élu CE), d'un échange puis d'une information et d'une consultation du comité d'entreprise.

TZ
4
K14
PT
EC

La construction du plan est donc faite par l'entreprise. Elle découle de l'évaluation des besoins en compétences et de celles détenues par les collaborateurs.
Sont donc systématiquement associés à la réflexion les directeurs d'activité.

Les axes de formation concernent :

- L'adaptation des collaborateurs au poste de travail confié,
- L'évolution de l'emploi et le maintien de l'employabilité,
- Le développement et renforcement des compétences.

Au titre de l'année 2013, les axes du plan de formation retenus sont les suivants :

- Les formations à la gestion de la relation client : formation à l'embauche, perfectionnement
- Les formations produits : concernent les différentes opérations en émission et réception
- Les formations produits à forte valeur ajoutée : il s'agit essentiellement des formations des téléconseillers travaillant dans le domaine de la mutuelle, de la prévoyance et/ou de la retraite
- Les formations à la gestion du stress et des appels difficiles
- Les formations managériales : sont spécifiquement ciblés les superviseurs
- Les formations adaptées aux salariés montrant des difficultés à leur poste de travail
- Les formations nécessaires pour maintenir l'employabilité à son poste compte tenu des évolutions techniques, juridiques ou réglementaires
- Les formations nécessaires à la mobilité fonctionnelle dans le cadre de la démarche GPEC,
- Les formations dispensées pour favoriser la diversité et le respect de la législation en termes de recrutement et management des équipes.

En complément, sont identifiées :

- Les formations à la sécurité (dont une partie n'est pas imputée au budget du plan),
- Les formations des représentants au CHSCT

La réalisation du plan de formation fait l'objet d'un suivi de la Direction des ressources Humaines et de la Direction de la formation.

Un bilan est présenté chaque année au comité d'entreprise et porté à la connaissance de l'ensemble des collaborateurs par voie d'affichage (du compte-rendu).
Seront dorénavant prioritaires les actions organisées au profit des collaborateurs qui occuperaient un emploi dit « sensible »

5.2 – le DIF

Le DIF – droit individuel à la formation – correspond à un capital de temps de formation que le collaborateur peut solliciter auprès de l'entreprise à raison de 21h par an plafonné à 120h.

L'objectif du droit individuel à la formation (D.I.F.) est de permettre au salarié de développer, compléter, renouveler sa qualification et ses compétences professionnelles dans le cadre d'un droit à l'initiative d'un projet de formation.

TZ 5
KM
DF
EC

Dans le cadre de la construction de la démarche GPEC, la Direction et les partenaires sociaux ont convenu de développer ce dispositif jusqu'à présent peu utilisé. Ont ainsi été définis pour les 3 années à venir une enveloppe budgétaire et des priorités d'attributions :

5.2.1 : Budget alloué

L'entreprise allouera à minima 10% du budget de son plan de formation à la mise en place de DIF.

Un suivi budgétaire sera mis en place et fera l'objet d'une information auprès de la commission de suivi.

5.2.2 : actions prioritaires

L'accord de l'employeur sera prioritairement donné aux collaborateurs qui souhaitent :

- Effectuer un bilan de compétences,
- Mettre en place une VAE (validation des acquis de l'expérience)
- Acquérir ou développer une compétence en lien direct avec son emploi.

5.3 – la VAE

La VAE est un dispositif qui permet à toute personne engagée dans la vie active depuis au moins 3 ans de faire valider ses compétences en vue de l'acquisition d'un diplôme, d'un titre à finalité professionnelle ou d'un certificat de qualification professionnelle (CQP).

Pour le salarié, c'est un moyen de faire valider ses compétences en vue d'accéder à une certification et/ou d'accéder à un cursus de formation sans justifier du niveau de diplôme requis. cela conforte son savoir-faire et ses connaissances

Pour l'entreprise, c'est un moyen de motiver ses collaborateurs, de les fidéliser dans l'entreprise en leur offrant de nouvelles perspectives professionnelles.

Le RNCP (répertoire national des certifications professionnelles) recense les certifications accessibles par la VAE.

L'entreprise a un rôle important à jouer. Son engagement dans la démarche aux côtés du salarié est un gage de réussite.

Pour toute demande de VAE, la mise en place d'un accompagnement spécifique sera étudiée par l'entreprise en concertation avec l'organisme collecteur, les AGEFOS.

5.4 – le CIF

Le congé individuel de formation a pour objet de permettre à tout collaborateur ayant une expérience professionnelle de minimum 24 mois dont à minima des 12 mois dans l'entreprise, de suivre à son initiative et à titre individuel des actions de formation de son choix.

Ces actions de formation doivent permettre au collaborateur d'accéder à un niveau de qualification supérieur ou de changer d'activité / métier.

L'entreprise s'engage à accorder à tout salarié effectuant une demande de CIF l'autorisation d'absence.

TZ 6 KM
a PT
EC

5.5 – la professionnalisation

La période de professionnalisation a pour objectif de favoriser le maintien dans l'emploi, l'employabilité et le développement des compétences des collaborateurs en contrat à durée indéterminée.

La période de professionnalisation doit permettre au salarié d'acquérir un diplôme ou un titre, une qualification professionnelle reconnue par la branche.

La période de professionnalisation fera l'objet d'un suivi par un tuteur désigné dans l'entreprise en fonction de la qualification cible.

5.6 – LE BILAN DE COMPETENCES

Le bilan de compétences permet à tout salarié, généralement à son initiative, d'analyser ses compétences et aptitudes professionnelles dans le cadre d'un projet professionnel ou de formation.

Basé sur le volontariat du salarié, le bilan de compétence peut être financé soit dans le cadre du plan de formation, du DIF ou du CIF.

Il peut être proposé par l'entreprise qui devra alors obtenir le consentement du salarié avant sa mise en œuvre. C'est un outil d'accompagnement des changements organisationnels et culturels de l'entreprise, de démarche de mobilité interne ou externe, ou de réadaptation d'un salarié à un poste de travail à l'issue d'une longue période de maladie.

En cas de demande à l'initiative de l'employeur, le bilan sera financé sur le budget du plan de formation.

En cas de demande du salarié, le DIF sera prioritairement utilisé.

Article 6 - LA MOBILITE

Le faible turn-over de l'encadrement et le peu de départs en retraite limitent les possibilités de mobilité.

Les emplois et l'organisation de l'entreprise évoluent néanmoins régulièrement, nécessitant la création de nouveaux emplois et la création d'opportunité au sein du groupe Intelcia. C'est dans ce contexte que la mobilité prend son sens.

L'entreprise, par cet accord, réaffirme sa volonté d'accorder à compétences équivalentes la priorité aux ressources internes.

L'entreprise entend donc encourager la mobilité de ses collaborateurs tant au niveau du site, des entités qui composent le groupe, qu'au niveau fonctionnel, entre les différents emplois qui en font sa spécificité.

Les parties signataires soulèvent l'importance pour les managers de permettre à leurs collaborateurs de se porter librement candidat à un poste disponible dans l'entreprise. afin de garantir à tous les collaborateurs la possibilité de se porter candidat.

TZ
a
KM
PT
EC

6.1 – les différentes typologies de mobilité

Doivent être différenciées les mobilités fonctionnelles, géographiques sur le territoire national et celles réalisées à l'international.

Sont également à différencier les mobilités :

- demandées par le salarié
- mises en place suite à appel à candidature
- mises en place dans le cadre de l'évolution des besoins de l'entreprise.

il est précisé que la mobilité doit être choisie et/ou acceptée par le collaborateur. Elle ne peut être subie, ce qui par nature s'opposerait à la philosophie même du présent accord.

6.2 – les process de gestion de la mobilité

6.2.1 – la demande de mobilité du salarié

Tout salarié qui le souhaite pourra faire une demande de mobilité. La demande devra être adressée par courrier recommandé AR ou mail avec accusé de réception :

- au service RH pour le personnel de la production, hors cadres
- à la DRH pour les fonctions supports et cadres de la production.

Un entretien sera alors réalisé et une réponse apportée par courrier dans un délai de 60 jours.

Cette demande pourra également être formulée pendant l'entretien annuel et devra alors figurer sur le compte rendu ou support de l'entretien.

6.2.2 – l'offre de poste à pourvoir

Afin de favoriser la mobilité fonctionnelle et géographique, l'entreprise s'engage à communiquer les postes à pourvoir sur ses différents sites.

Progressivement l'affichage des postes sera remplacé par une diffusion sur l'intranet (dont la mise en place est prévue dans les premiers mois de 2014).

6.2.3 – la mobilité au sein de la production sur des opérations de nature différente

Afin d'élargir l'employabilité du personnel de la production, l'entreprise s'efforcera dans la mesure du possible et selon les opérations prestées sur le site, la formation des collaborateurs et leur réaffectation sur des opérations de nature différente.

Cette politique permettra de renforcer la dynamique et d'ajuster le niveau de compétences aux besoins de l'entreprise. Elle sera l'occasion de renforcer l'adaptabilité de nos collaborateurs et par conséquent leur employabilité.

Cette démarche nécessitera un effort de l'entreprise en termes de formation. C'est également un moyen d'optimiser notre modèle économique et par conséquent la durabilité de nos emplois.

TZ 8
A
KM
PT
EC

6.3 – les mesures d’accompagnement de la mobilité

6.3.1 les garanties sociales

- la période probatoire

Afin de limiter les risques liés à tout changement d’emploi, une période probatoire sera mise en place en cas de changement d’emploi. Son objet est de permettre de s’assurer de l’adéquation entre les compétences requises et les compétences observées du collaborateur dans son nouvel emploi sans remettre en cause la pérennité du contrat.

La durée de cette période probatoire, qui pourra faire l’objet d’un renouvellement, ne pourra en aucun cas excéder la période d’essai qu’aurait eu un salarié recruté à l’extérieur de l’entreprise.

- la période d’essai et la reprise de l’ancienneté

Afin de favoriser les évolutions à l’intérieur du groupe entre les différentes structures et de conserver autant que faire ce peut les principaux acquis des salariés, il est convenu que pour tout emploi qui nécessiterait une période d’essai, l’ancienneté acquise dans la structure d’origine sera reprise par la structure d’accueil à l’issue de la période d’essai

6.3.2 les mesures complémentaires : les aides à la mobilité géographique

- la prise en charge des frais de déménagement

Les salariés amenés à déménager suite à un changement d’emploi nécessitant une mobilité géographique, bénéficieront de la prise en charge de leur frais de déménagement.

Cette disposition s’applique aux mutations réalisées suite à un appel à candidature. Elle ne s’applique pas aux salariés qui sont à l’initiative de la demande de mutation.

Cette aide sera financée à 100%, prioritairement par le 1% logement, par défaut, par l’entreprise.

6.4 - la charte de la mobilité

Dans le cadre d’une plus grande transparence et afin de communiquer plus largement sur la politique de mobilité, la mise en place d’une charte de la mobilité sera réalisée avant la fin de l’année 2013.

Article 7 - LE DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL DES SENIORS

L’allongement de la vie professionnelle et les difficultés constatées sur le marché de l’emploi nécessitent une démarche préventive d’Intelcia afin d’assurer aux collaborateurs, et notamment aux salariés dits « seniors » ou en seconde partie de la vie professionnelle, une attention toute particulière leur permettant une durabilité de leur emploi soit en leur donnant les moyens de faire évoluer leurs compétences, soit de se réorienter.

TZ, KM
PT
u EC

Nous distinguons 2 sous-catégories :

- Les salariés de plus de 45 ans qui entrent dans la seconde partie de leur vie professionnelle,
- Les salariés, que nous désignerons de seniors, et qui ont au moins 55 ans.

L'entreprise réaffirme sa volonté d'agir en intégrant la diversité et la non-discrimination, notamment en termes d'âge.

Les critères retenus pour une embauche ou une mobilité professionnelle sont objectifs et en dehors de tout critère d'âge. Ils sont basés sur les compétences et aptitudes professionnelles.

Afin de maintenir l'employabilité des salariés de plus de 45 ans, le meilleur niveau de compétences et la motivation de ses salariés, l'entreprise s'engage à mettre en œuvre l'entretien de seconde partie de la vie professionnelle et à étudier l'aménagement des postes de travail des seniors.

7.1 – l'entretien de seconde partie de la vie professionnelle

L'entretien de seconde partie de la vie professionnelle, instauré par l'ANI relatif à l'emploi des seniors, a été mis en place en 2013 dans l'entreprise.

Les objectifs de la démarche qui concerne tous les salariés de plus de 45 ans ayant au moins un an d'ancienneté dans l'entreprise sont nombreux :

- Connaître les opportunités de mobilité dans l'entreprise ou le groupe
- Anticiper l'orientation de son métier
- Développer son employabilité
- Etre acteur de son évolution professionnelle
- Faire partager ses satisfactions, ses difficultés
- Proposer des souhaits d'évolution, de changement de poste
- Améliorer ou aménager ses conditions de travail
- Proposer ou demander une formation
- Etre accompagné dans un parcours de professionnalisation.

Ce dispositif a fait l'objet d'une présentation aux représentants du personnel et d'une information aux salariés concernés.

L'entretien, géré par un acteur RH, est néanmoins facultatif. Il s'agit de rendre le collaborateur acteur de son évolution professionnelle et de son employabilité maintenue.

L'objectif commun au salarié et à l'interlocuteur RH est un échange sur le parcours professionnel du salarié au regard de l'évolution de l'entreprise et de l'orientation que le salarié souhaite donner à son parcours professionnel.

Pour ce faire, l'entretien est construit en trois étapes :

- Identification du salarié et de son parcours professionnel passé et présent
- Evolution professionnelle souhaitée / envisagée. Cette partie est décomposée en 3 sous parties :
 - o Vision de l'entreprise par le salarié
 - o Projet de parcours professionnel

KM
TZ₁₀ PT
u EC

- Moyens à mettre en œuvre
- Conditions de travail

En amont de l'entretien, le salarié commence à travailler sur la grille d'entretien qui lui est adressée avec l'invitation à l'entretien. L'objet est de l'aider à formaliser ses souhaits et projets.

Un bilan des entretiens est effectué de façon centralisé par la DRH.

L'entreprise s'engage à examiner les éventuelles demandes de formation. L'entreprise pourra également aider le salarié dans ses démarches personnelles nécessaires à la réalisation de son souhait d'évolution professionnelle dans l'entreprise ou à l'extérieur.

Les demandes de bilan de compétences seront par principe toutes acceptées par l'employeur. Une démarche active du salarié est néanmoins indispensable, dès la recherche d'organisme, afin de s'assurer de la motivation du collaborateur à prendre en mains son employabilité.

Ce bilan, proposé au-delà de sa phase de mise en œuvre à l'ensemble des salariés de plus de 45 ans, sera proposé tous les 5 ans.

Néanmoins, et compte tenu des aléas conjoncturels ou personnels, le salarié de plus de 45 ans conservera la possibilité à n'importe quel moment de solliciter le service RH afin de mettre en œuvre à sa demande la démarche sans attendre le délai légal.

*

Un bilan des entretiens sera présenté annuellement au comité de suivi de l'accord et au comité d'entreprise.

7.2 – l'adaptation du poste de travail des seniors

Tout salarié âgé de plus de 55 ans pourra demander à l'entreprise une adaptation, en fonction des contraintes du poste qu'il occupe, d'examiner toute mesure visant à adapter son poste.

Seront prioritairement étudiées les actions ayant pour objectif de diminuer les contraintes physiques en concertation avec le médecin du travail et le CHSCT.

7.3 – la réduction du temps de travail des seniors

Les salariés de plus de 55 ans qui souhaitent réduire leur temps de travail au cours des années précédant leur départ en retraite, pourront demander une réduction de leur temps de travail.

Ce dispositif est destiné à favoriser la poursuite de l'activité jusqu'à la retraite via un allègement de la charge de travail.

Il sera répondu à toute demande écrite formulée auprès du service RH dans un délai de 2 mois maximum.

La réduction du temps de travail ne sera effective qu'après signature d'un avenant au contrat de travail.

Le nombre de demandes et leur taux de concrétisation est un indicateur qui sera porté à la connaissance de la commission de suivi du présent accord.

TZ II KM
a FC PT

Article 8 - LES OUTILS RH

8.1- le référentiel des emplois

Le référentiel, présenté à l'article 3, fait partie intégrante du dispositif de GPEC. Il est défini comme un pré-requis nécessaire à la pertinence de la démarche.

Cet outil a vocation à être connu des salariés de l'entreprise. dans un premier temps, il sera remis aux élus du comité d'entreprise, aux délégués syndicaux, et à l'ensemble des responsables de service. Un exemplaire sera disponible en consultation sur chacune des opérations ainsi qu'au service RH.

A moyen terme, et compte tenu des évolutions prévisibles de cet outil, il sera mis à la disposition des collaborateurs via l'intranet.

Au regard des évolutions liées à notre métier et au marché, un groupe de travail - appelé observatoire des métiers - sera constitué. Ce groupe sera composé d'acteurs RH, d'opérationnels de la production et de représentants du comité d'entreprise. Il sera composé dans la mesure du possible de membres des différentes sociétés du groupe afin d'avoir une vision sur l'ensemble des emplois existants sur le territoire métropolitain.

Une mise à jour du référentiel à minima sera effectuée chaque année de façon à garantir d'une part la prise en compte de nouveaux emplois, l'évolution des emplois existants et les compétences associées.

8.2 - l'entretien annuel

Compte tenu de l'importance accordée par l'entreprise à la gestion des compétences, une refonte des supports d'entretien annuel est prévue.

Compte tenu du nombre élevé de téléconseillers et de superviseurs, ces supports feront l'objet d'une révision avant la fin de l'année 2013.

L'entretien professionnel est au cœur du dispositif d'évaluation et d'évolution professionnelle des collaborateurs. Il a pour objet d'évaluer la performance du collaborateur sur l'année écoulée, de faire le point sur ses compétences et de prendre en compte ses aspirations en termes de développement professionnel.

Cet entretien a lieu chaque année entre le salarié et son manager.

Cet entretien portera nécessairement sur :

- la performance du salarié au travers de ses réalisations (ou de ses objectifs professionnels) au cours de l'année écoulée.
- les compétences du salarié au regard des compétences attendues sur sa mission (ces dernières sont formalisées par la fiche compétences du référentiel).
- le bilan des actions de formation réalisées depuis le précédent entretien
- les hypothèses d'évolution professionnelle à court terme et à moyen terme, en référence aux souhaits du salarié et au plan de formation de l'entreprise (par lequel l'entreprise entend répondre aux mutations techniques et organisationnelles prévisibles) ainsi que leurs modalités de mise en œuvre.
- les actions de formation souhaitées à court terme et moyen terme. Elles seront classées par ordre de priorité.

AM
TZ 12
FC

Les différentes étapes de l'entretien sont rappelées ci-dessous :

- le salarié prépare son entretien en amont : il rassemble les informations relatives à son activité sur la base de ses évaluations récentes ou de ses entretiens précédents, de sa fiche emploi et de la fiche compétences.

Lors de l'entretien, le salarié et son manager :

- échangent sur ses réalisations par rapport aux attentes de la mission ou aux objectifs définis l'année précédente,
- discutent des atouts professionnels et des axes d'amélioration formulés lors des ses évaluations précédentes,
- échangent et formalisent les points importants du projet de développement professionnel du collaborateur,
- font un bilan des formations suivies sur la période écoulée ainsi que des besoins et souhaits de formation.

Cet entretien fait l'objet d'un compte-rendu formalisé à l'aide d'un formulaire d'évaluation. Il est rédigé par le manager au cours de l'entretien et/ou dans les jours qui suivent.

A la fin de l'entretien, le salarié peut, le cas échéant, formuler ses commentaires et désaccords par écrit. Enfin, le manager et le salarié signent l'entretien professionnel. La signature du salarié signifie qu'il a pris connaissance du contenu de l'entretien professionnel annuel et que son contenu est conforme aux échanges réalisés entre le salarié et son manager pendant l'entretien. Le salarié se voit remettre une copie de son Entretien Professionnel.

Article 9 -SUIVI DE L'ACCORD

Une commission de suivi est mise en place. Elle sera composée :

- Des signataires de l'accord,
- D'un représentant du comité d'entreprise,
- D'un représentant de la Direction

Cette commission se réunira à minima une fois par an et en amont de la consultation du comité d'entreprise sur le projet de plan de formation afin que le CE puisse émettre un avis suffisamment éclairé.

Son objet sera :

- De faire un point sur les engagements de l'accord,
- D'être force de proposition pour faire évoluer l'accord,
- D'être force de proposition concernant les axes du plan de formation.

Des réunions complémentaires pourront être tenues à la demande d'un de ses membres afin d'assurer la réactivité nécessaire à la prise en compte de tout changement impactant potentiellement les emplois.

Un compte-rendu des réunions de la commission sera également communiqué au Comité d'entreprise.

TZ 13 KM
AR

Article 10 - ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE

Le présent accord est conclu pour une durée de 3 ans.
Le présent accord rentrera en application dès sa publication.
Cet accord pourra être révisé à la demande d'un des signataires.

Article 11- FORMALITES ET PUBLICITE

Le présent accord est déposé à l'initiative de la Société à la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi ainsi qu'au greffe du Conseil de Prud'hommes compétent.
Il en est remis un exemplaire à chaque signataire.
Il est tenu à la disposition du personnel au service Ressources Humaines.

Fait à levallois, en 6 originaux,
Le 30 octobre 2013

pour l'entreprise - ch. COSTE



Pour F.D.

Patrick Siogmo

CANARA El Hadj
JS CFTC



Pour la GVT Kenime MATOU 

- Pour la CFTC

THOMAS ZINSON

