



Projet Mobilité des acteurs du CRC sur le territoire Amiénois



Tour de table

2

Marylène COPPI

Chargée de mission - CESTP-
ARACT



tel : 03 22 80 51 80
port : 06 82 87 60 80

CCA INTERNATIONAL 

Christine Martoglio
Responsable Ressources
Humaines

06 89 07 88 12
c.martoglio@ccainternational.com



Corinne LE CLAIRE
Directrice Générale Adjointe

06 22 67 82 61
c.leclaire@a-capella.fr

-
- La genèse du projet et ses acteurs

 - Expertises apportées par les salariés des CRC

 - Enjeux pour les entreprises

 - Sécurisation du dispositif

 - Processus de sélection

 - Synoptique du projet
 - Vos questions

✓ **Construire un projet territorial au service**

- De la performance économique des CRC et des autres acteurs du territoire
- Du bien-être des salariés



✓ **Réinscrire les CRC dans le territoire**

✓ **Contribuer à construire une image positive en termes :**

- D'emploi dans les CRC
- De perspective de carrière dans et à partir des CRC

✓ **Facilité la mobilité et le recrutement**

Objectif du projet

- ✓ Expérimentation d'une approche GPEC-T

**GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS, DES COMPETENCES
ET DU TRAVAIL, TERRITORIALE**

Eu égard :

- Les problématiques propres du secteur CRC
- Le positionnement économique du territoire CRC
- Les écueils des approches GPEC-T

Portage du projet

- ✓ **Portage politique** – APRCP (Association des professionnels de la relation Client en Picardie)



- ✓ **Portage technique** – CESTP-ARACT



Les acteurs du projet

6



Expertises apportées par les salariés des CRC

7

Capacité à gérer des clients particuliers et Pro

Maîtrise de la satisfaction Client

Capacité à gérer du multi canal

Capacité d'apprentissage

Volonté de progresser

Gestion du temps

Compétence de Vente

Productivité

Culture du Résultat

Flexibilité

Implication
Engagement
Efficacité

Capacité d'adaptation et d'anticipation

Enjeux pour les Entreprises

8

Entreprise d'Origine

Récompenser l'implication et la performance des collaborateurs

Valoriser nos expertises

Mener une expérience unique sur le Territoire

Entreprise Accueillante

Recruter des équipes motivées avec des compétences

Capitaliser sur le savoir faire et être de la Relation Client

Acteur leader sur le Territoire

Sécurisation juridique du dispositif (1/3)

La mobilité volontaire sécurisée :

Qui est concerné ?



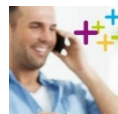
Salariés justifiant d'une ancienneté minimale de 24 mois consécutifs ou non

Objet principal du dispositif



Exercer une activité dans une autre entreprise.
Valoriser et enrichir l'expérience professionnelle et les compétences du collaborateur

Intérêt pour le collaborateur



Construire et enrichir son parcours professionnel dans un dispositif sécurisé

Durée



Aucune limite

Les entreprises de + de 300 salariés

Droits des salariés



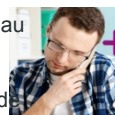
Congés payés : ouverture de droits dans l'entreprise d'accueil
Ancienneté : à déterminer
Assurance chômage

Formalisme



Entreprise d'origine : Avenant au contrat de travail

Entreprise d'accueil : contrat de travail de droit de commun



Conséquences

Contrat de travail suspendu
Salarié fait partie des effectifs au sein de s deux entreprises



Contenu de l'avenant

clauses obligatoires : objet de la période /durée de la période / date d'effet de la période / terme/ délai d'information en cas de réintégration anticipée / délai information du non retour dans l'entreprise d'origine/situations et modalités d'un retour anticipé du salarié.



Fin de la période de mobilité

Réintégration dans l'entreprise d'origine

Absence de réintégration dans l'entreprise d'origine : démission sans délai de préavis autre que celui prévu dans l'avenant du contrat.

Fin du contrat de travail : cf droit commun

Sécurisation juridique du dispositif (2/3)

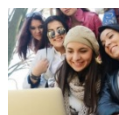
Le congé sans solde dit « sécurisé » :

Qui est concerné ?



Tous les salariés

Objet principal du dispositif



Exercer une activité dans une autre entreprise.
Valoriser et enrichir l'expérience professionnelle et les compétences du collaborateur

Intérêt pour le collaborateur



Construire et enrichir son parcours professionnel dans un dispositif sécurisé

Durée



Aucune limite

Les entreprises de moins de 300 salariés

Droits des salariés



Congés payés : aucun chez l'entreprise d'origine / ouverture de droits dans l'entreprise d'accueil

Formalisme



Entreprise d'origine : Avenant au contrat de travail

Entreprise d'accueil : contrat de travail de droit de commun

Conséquences



Contrat de travail suspendu
Salarié fait partie des effectifs au sein de s deux entreprises

Contenu de l'avenant



Rien de défini légalement

Fin de la période du CSS



Réintégration dans l'entreprise d'origine

Absence de réintégration dans l'entreprise d'origine : démission qui devra être formalisé par écrit.

Fin du contrat de travail : cf droit commun



Une collaboration commune

- + Intégration dans ce pilote de la DIRECCTE
- + Implication d'Amiens Métropole et de la Région

Une communication transparente :

- + Globale sur le dispositif :
 - En réunion du Comité d'entreprise
 - Aux collaborateurs : lors du salon des carrières/Information collective
 - Sensibilisation l'équipe RH et les managers
- + Précise :
 - Sur les critères de sélection
 - Sur les entreprises accueillantes
 - Par la rédaction d'un avenant au contrat de travail
 - Par la présentation d'un guide « Tout savoir sur la mobilité volontaire sécurisée sur le Territoire »
 - Rencontre avec les éligibles au projet

FILTRE 1

L'ancienneté dans l'entreprise de départ. Les salariés doivent présenter cinq ans d'ancienneté chez A CAPPELLA et huit ans chez CCA international.

Les investissements personnels déjà réalisés par les salariés pour sortir de l'entreprise. Le dispositif sera proposé aux salariés qui se sont déjà engagés dans l'une des procédures suivantes : DIF, VAE, ou CIF, Bilan de compétences

Avoir atteint ses objectifs (tableau de performance). Si l'on s'accorde sur le fait que ce dispositif d'appui à la mobilité externe est une « récompense », les résultats de performance sont une façon de l'objectiver.

FILTRE 2

Etude de la lettre de motivation et accompagnement à la mise à jour du CV

FILTRE 3

Critères spécifiques de l'entreprise accueillante (orthographe, niveau étude, compétences particulières, tests pensée logique, ...)

FILTRE 4

Entretien de motivation

Synoptique du Projet

13

Information du comité
d'entreprise

Négociation d'un accord
d'entreprise avec les DS

Communication Interne
Entreprise d'Origine

Sélection des profils

Recherche de Partenaires
Entreprise Accueillante

Contrat de Travail classique pour
l'entreprise Accueillante

Echange sur les postes à
pourvoir

Présentation des premiers profils

Suivi et Communication sur le pilote
Valoriser l'expérience sur le Territoire
Etendre le projet à d'autres entreprises

Vision Moyen Terme : Accord Territorial

Divers étapes majeures à franchir...

14

- 1. S'accorder sur le périmètre du projet**
- 2. Construire le dispositif juridique « sécurisé » pour toutes les parties**
- 3. Socialiser le projet dans les CRC afin de ne pas le positionner comme un outil pour la gestion des sorties souhaitées par la direction**
- 4. L'inscrire dans un accord GPEC**
- 5. Construire le processus de sélection à la mobilité**
- 6. Repérer les entreprises**
- 7. Passer d'un dialogue social en entreprise au Dialogue social territorial**

Merci pour votre attention

Marylène COPPI

port : 06 82 87 60 80

m.coppi@anact.fr



cestp
aract
PICARDIE