

PROTOCOLE D'ACCORD PORTANT SUR LE CENTRE DE RELATION CLIENTS

ENTRE :

La Caisse d'Epargne et de Prévoyance d'Auvergne et du Limousin, représentée par **Monsieur Alain BONGIORNI**,
Directeur Général,

d'une part,

ET :

Le syndicat CFTD, représenté par **Monsieur Alain BARASINSKI**
Le Syndicat Unifié représenté par **Monsieur Marc CHANUT**
Le syndicat CGT représenté par **Monsieur Patrick DOITTEAU**
Le syndicat SNE-CGC représenté par **Monsieur Alain ALMODOVAR**

d'autre part,

IL A ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT :

PRÉAMBULE

Afin de valoriser l'offre commerciale et d'adapter l'Entreprise aux évolutions du comportement de la Clientèle, la Caisse d'Épargne d'Auvergne avait décidé de mettre en place une structure dédiée à la promotion et aux traitements de la relation à distance avec les clients.

Cette structure est un centre, qui se positionne en synergie avec les agences traditionnelles de notre réseau de distribution et s'inscrit dans un objectif général de développement de l'Entreprise, de pérennité et d'évolution de ses emplois.

Les Parties au protocole d'accord portant sur la création de l'agence de relation à distance ainsi qu'à son avenant respectivement conclus les 14 avril 2000 et 1er mars 2002 ont toutefois considéré que cette activité, ainsi que la structure qui la sous-tend, pouvait faire l'objet d'adaptations particulières permettant de mieux répondre aux flux de production constatés à moyen terme en particulier, et aux évolutions potentielles du contenu de cette activité en général.

Aujourd'hui, les partenaires sociaux de la Caisse d'Epargne d'Auvergne et du Limousin ont décidé d'adapter et de reconduire le protocole d'accord initial et son avenant conclus pour une durée déterminée de quatre années :

ARTICLE 1 - ORGANISATION ET DURÉE DU TRAVAIL

1-1 : Le Centre de Relation Clients a la possibilité d'ouvrir tous les jours, sauf les dimanches et jours fériés légaux pendant une plage maximale allant :

- de 8 heures à 20 heures du lundi au vendredi,
- de 8 heures à 17 heures le samedi.

Il est basé au Siège Social de la Caisse d'Épargne et de Prévoyance d'Auvergne et du Limousin.

1-2 : L'horaire de travail du personnel affecté au Centre de Relation Clients est précisé à titre d'exemple en annexe du présent protocole. Les éventuelles modifications d'horaires seront remises au Comité d'Entreprise pour consultation ou information conformément à la réglementation en vigueur. Les affectations au Centre de Relation Clients s'effectuent en accord avec les personnes recrutées.

Des horaires de travail à temps partiel pourront s'intégrer dans ce processus.

Les horaires de travail des salariés effectuant des activités d'accueil téléphonique centralisé seront compris dans une plage maximale correspondant à l'amplitude d'ouverture au transactionnel et au conseil des agences.

1-3 : Compte tenu :

- des nécessités impérieuses que suppose le service spécifique rendu par le Centre de Relation Clients (présence de collaborateurs en nombre suffisant couvrant toute l'étendue des plages d'ouverture du Centre),
- des souhaits éventuels de tel ou tel collaborateur, de telle ou telle équipe visant à modifier la périodicité de l'horaire prédéterminé effectué,

Un travail par roulement pourra être mis en place dans les conditions suivantes :

- Sur la base du volontariat,
- un planning sera établi par le Responsable du Centre, en concertation avec les collaborateurs concernés. Il sera fixé au moins quinze jours à l'avance, pour une durée de deux mois, ce roulement pouvant se renouveler, si nécessaire, sur toute l'année ou une partie de l'année,
- le travail par roulement s'effectuera dans le cadre de l'horaire déterminé,
- les collaborateurs à temps partiel ne relèveront pas de ce dispositif de travail par roulement.

1-4 : d'une manière plus générale, un délai de prévenance de sept jours ouvrés sera requis en cas de modification ponctuelle de l'horaire d'un ou plusieurs collaborateurs. Ce délai de prévenance sera appliqué chaque fois que la nécessité d'adapter l'effectif à telle ou telle absence prévisible justifie un remplacement. La nécessité de pourvoir à ce remplacement relèvera de l'appréciation du Directeur du Centre de Relation Clients.

1-5 : Durée du Travail

Elle est de 35 heures par semaine. Cette durée de 35 heures comprend les temps nécessaires à la restauration et les temps consacrés aux pauses, à prendre par " roulement ". Les pauses proprement dites et les pauses repas sont respectivement de 15 et 30 minutes, les premières citées étant prises toutes les deux heures de travail effectif.

En tout état de cause, et dans la mesure où elles sont prises sur le lieu de travail, ces pauses sont assimilées à du temps de travail effectif et rémunérées comme tel.

A contrario, les salariés qui disposent d'une interruption du travail supérieure à $\frac{3}{4}$ d'heure pour prendre leur repas ne bénéficieront pas de l'intégration des temps de pause nécessaires à la restauration dans leur temps de travail.

1-6 : chaque collaborateur bénéficie de deux jours de repos consécutifs incluant le dimanche.

ARTICLE 2 - MAINTIEN DES DROITS

2-1 : les collaborateurs du Centre de Relation Clients, effectuant une durée de travail hebdomadaire de 35 heures sont considérés, légalement et conventionnellement, comme exerçant leur activité à temps complet. En conséquence, aucune restriction de leurs droits ne pourra être appliquée tant en matière d'acquisition de droits à congés, de jours flottants, de droit à gratification de fin d'année, de participation ou d'intéressement.

Les demandes de congés payés des collaborateurs du Centre de Relation Clients seront traitées selon les mêmes critères d'appréciation que ceux applicables à l'ensemble des collaborateurs de la Caisse d'Épargne et de Prévoyance d'Auvergne et du Limousin sans que l'activité exercée, supposant toutefois un service permanent, ne puisse nuire à la prise de congés.

Il est bien entendu que la rémunération acquise, établie sur une durée de travail hebdomadaire de 38 heures dans le cadre du protocole d'accord sur la réduction et l'aménagement du temps de travail au sein de la Caisse d'Épargne et de Prévoyance d'Auvergne et du Limousin, reste maintenue.

2-2 : Sur ces mêmes bases, le salaire des employés à temps partiel sera proraté en fonction de la durée du travail à temps complet et du salaire plein définis au 2.1 de l'accord.

2-3 : Jours flottants

Le Centre de Relation Clients étant ouvert du lundi au samedi, à l'exception des jours fériés légaux, il est acquis que les collaborateurs qui y sont affectés disposeront d'un crédit annuel de 4 jours flottants lorsqu'ils travaillent du lundi au vendredi et de 6 lorsqu'ils travaillent du mardi au samedi.

2-4 : chaque collaborateur du Centre de Relation Clients se verra remettre un chèque-déjeuner par jour - en l'espèce par plage horaire - travaillé.

En ce qui concerne les collaborateurs de l'Accueil Téléphonique Centralisé disposant d'une interruption de travail pour prendre leur repas, ils se verront attribuer des chèques-déjeuner dans le cadre des règles en vigueur dans l'entreprise.

ARTICLE 3 - GRATIFICATIONS

3-1 : Gratification dite de sujétion en compensation de l'horaire de " travail du soir "

Du fait des contraintes particulières liées au travail en soirée - après 18 heures - une gratification forfaitaire de 121,97 € sera allouée à tout collaborateur pour un mois complet de travail effectif sur des horaires dits de " soirée ". Le montant de cette gratification sera revalorisé en fonction des augmentations générales de salaire qui seront décidées au niveau national.

Dans l'hypothèse de roulements ou de remplacements ponctuels, cette gratification de sujétion sera acquise par les personnes ayant effectué cet horaire et versée prorata temporis du mois considéré. Son versement interviendra, pour toutes les personnes concernées, à la plus prochaine date utile, compatible avec les délais de traitement de la paie mensuelle.

ARTICLE 4 - DISPOSITIONS RELATIVES À L'ENREGISTREMENT DES CONVERSATIONS TELEPHONIQUES

4-1 : Enregistrement (ne concerne pas l'accueil téléphonique centralisé)

4-1-1 : chaque collaborateur est informé de l'enregistrement des conversations téléphoniques qu'il sera conduit à avoir avec la clientèle dans le cadre de ses démarches, quelle qu'en soit la nature, et plus généralement des transactions commerciales effectuées. Il est bien entendu que cet enregistrement obéit strictement aux conditions légales en vigueur. L'Employeur, à cet effet, s'engage expressément à ne réserver l'utilisation de ces enregistrements qu'aux fins de preuves juridiques. Ce cas de figure correspond à une contestation formulée par un client sur telle ou telle transaction qu'il aurait effectuée par téléphone via le Centre de Relation Clients.

4-1-2 : L'Employeur ne saurait utiliser le contenu de ces enregistrements en tant que moyen permettant de contrôler l'activité et la performance des collaborateurs.

- il est stipulé que le consentement de chaque collaborateur du Centre de Relation Clients est recueilli par un écrit au terme duquel il reconnaît avoir été préalablement informé de l'enregistrement de ses conversations.
- ce consentement individuel est une condition préalable nécessaire et indispensable au recrutement d'un collaborateur au Centre de Relation Clients.

ARTICLE 5 - DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERSONNEL DU CENTRE DE RELATION CLIENTS TRAVAILLANT À TEMPS PARTIEL

5-1 : Il est fait application des dispositions prévues par le protocole d'accord local sur le travail à temps partiel en date 17 juillet 2002.

5-2 : il est plus particulièrement fait mention de l'article 8 du protocole d'accord selon lequel " les salariés à temps partiel qui souhaitent occuper ou reprendre un emploi à temps complet et les salariés à temps complet qui souhaitent occuper ou reprendre un emploi à temps partiel bénéficieront d'une priorité pour l'attribution d'un emploi équivalent ".

ARTICLE 6 - ÉVOLUTION DES CARRIÈRES ET GESTION DES EMPLOIS

6-1 : le dispositif prévu au présent article 7 est applicable, et uniquement, aux collaborateurs du Centre de Relation Clients. Il est établi, entre les parties, en considération des exigences spécifiques et nouvelles des emplois créés au sein de cette structure, ainsi que de la durée possible, mais non certaine, de l'exercice de ce type d'activité généralement constatée au sein des " centres d'appels ".

6-2 : durant leur période d'activité au sein du Centre de Relation Clients, les collaborateurs en exercice bénéficieront d'une priorité d'affectation à des emplois vacants ou à créer, au sein du Centre, de niveau de classification supérieure. Cette disposition ne fait pas, pour autant, obstacle à la diffusion d'appels à candidatures correspondants au sein de la Caisse d'Épargne et de Prévoyance d'Auvergne et du Limousin.

6-3 : à l'issue d'une période d'activité au sein du Centre, qui est estimée à trois années, hors situation exceptionnelle, chaque collaborateur qui en fera la demande bénéficiera d'une priorité de réaffectation sous les conditions suivantes :

- la demande devra être effectuée moyennant un délai de prévenance de six mois avant la date escomptée de départ de la structure,
- lors de la prise en compte de la demande, il sera établi un plan d'accompagnement destiné à organiser, au mieux des intérêts des parties, une nouvelle orientation de la carrière du collaborateur concerné,
- ce plan d'accompagnement prendra en compte la demande spécifique de ce collaborateur, la nature de l'activité exercée au sein du Centre, le niveau de formation correspondant à mettre en place, eu égard aux compétences et connaissances acquises d'une part, et au prochain emploi projeté d'autre part.

À compétence égale, et une fois ce plan d'accompagnement effectivement réalisé, le collaborateur bénéficiera d'une priorité d'affectation à tout poste créé ou vacant au sein de la Caisse d'Épargne et de Prévoyance d'Auvergne et du Limousin, dans la filière " commerciale ", et de niveau de classification immédiatement supérieur à l'emploi occupé au sein du Centre.

Ce dispositif s'appliquera pour autant que le collaborateur concerné n'ait pas bénéficié d'une promotion durant sa période d'activité au sein du Centre.

ARTICLE 7 - DURÉE DU PRÉSENT ACCORD

Cet accord est conclu pour une durée d'un an, il prendra effet à sa signature et sera renouvelé par année, par tacite reconduction, sauf dénonciation de l'une ou l'autre des parties contractantes dans les conditions de l'Article L132-8 du Code du Travail.

ARTICLE 8 - PUBLICITE

Le présent accord est établi en autant d'exemplaires originaux que nécessaire pour remise à chacune des parties contractantes et pour dépôt à la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi ainsi qu'au greffe du Conseil des Prud'hommes.

Fait à Clermont-Ferrand le : 3 décembre 2004