

Caisse d'Epargne des Pays de la Loire

Accord sur la mise en place de l'activité de banque par téléphone (Directécureuil)

Entre la CAISSE D'EPARGNE DES PAYS DE LA LOIRE, représentée par :

Maurice GOUEZIGOUX, Membre du Directoire

d'une part,

Et, les Organisations Syndicales, représentées par :

GENDRON Claude

pour la CFDT,

François ARDANNOY

pour la CGC,

.....

pour Force Ouvrière,

RABILLER Alain

pour le Syndicat Unifié,

d'autre part,

Il est convenu et arrêté ce qui suit :

FA *J* *G* *MR*

..... **PREAMBULE**

Fin 1998, la Caisse d'Epargne des Pays de la Loire a décidé d'inclure dans son plan de développement la mise en place d'une nouvelle activité du front de vente : la banque par téléphone.

Le déploiement est prévu pour l'année 2000.

Les accords signés au sein de la Caisse d'Epargne des Pays de la Loire en matière d'horaire de travail ne prévoient pas de dispositions pour ce type d'activité, puisqu'ils n'ont à ce jour envisagé que l'hypothèse d'une activité administrative (en dehors de la relation commerciale) ou d'une activité de réception de la clientèle dans des espaces aménagés pour la réception du public (agences).

Relevant les particularités d'une activité qui prévoit exclusivement une relation clientèle par téléphone, les parties ont décidé de se réunir et de convenir des dispositions qui suivent.

..... **1 – Amplitude horaire**

1 a - Phase de démarrage

Au cours des négociations, l'amplitude horaire a été fixée en tenant compte des besoins et attente de la clientèle, tels qu'ils pouvaient apparaître au travers des études préliminaires sur l'utilisation des services télématiques, ainsi que l'analyse de la pratique concurrentielle locale.

Les parties signataires conviennent que l'amplitude horaire d'accueil des appels téléphoniques des clients sera :

Du lundi au vendredi	8 heures – 20 heures
Le samedi	8 heures 30 – 17 heures 30

1 b – Point d'étape


Les parties conviennent de se rencontrer dans les 18 mois suivant le jour de démarrage de ce nouveau métier.

Cette rencontre aura pour but de faire un point sur l'évolution de l'activité et analyser les besoins en matière horaire, ainsi que les contreparties éventuelles. Ces besoins seront évalués en fonction de l'évolution des appels, notamment dans la période d'ouverture la plus tardive, ainsi que des pratiques de la concurrence, en particulier les concurrents locaux sur le marché des particuliers : le Crédit Mutuel et le Crédit Agricole.

..... **2 – Organisation de la journée de travail – Durée quotidienne de travail**

2 a – Horaire collectif du travail

La durée collective du travail dans l'entreprise s'applique aux salariés travaillant au sein du service Directécureuil.



2 b – Durée maximale du travail

La durée maximale quotidienne de travail est de 9 heures 30 minutes, y compris la pause méridienne.

La journée de travail est organisée sans coupure autre que la pause méridienne et les pauses prévues à l'article 2 c.

La semaine de travail est organisée sur 4,5 jours pour l'ensemble des salariés travaillant au sein du service Directécureuil. Ces salariés bénéficient de deux jours consécutifs de repos hebdomadaire dont le dimanche.

2 c - Pauses

La durée de la pause méridienne est de 55 minutes minimum. Elle est prise entre 11 heures 30 et 14 heures 30.

Chaque téléconseiller bénéficie d'un temps de pause de 5mn par heure. Ces temps de pause sont pris sur l'initiative du salarié concerné. Ils peuvent être groupés à tout moment de la journée, à l'exception des début et fin de service et du début ou de la fin de la pause méridienne.

Les temps de pause doivent impérativement être pris pendant la journée de travail concernée, et ne peuvent pas faire l'objet d'un report.

2 d – horaires décalés.

Compte tenu des spécificités du métier de banque par téléphone, les horaires de travail situés à l'extérieur des bornes suivantes sont considéré comme « horaires décalés » :

Du lundi au vendredi	Au-delà de 18 heures 20
Le samedi	Au-delà de 17 heures

Les heures travaillées pendant les horaires décalés font l'objet de récupération à hauteur de 0,30. Elles sont récupérées en temps de repos. Ces temps de repos peuvent faire l'objet de regroupement sur 8 semaines glissantes afin d'offrir aux salariés la possibilité de bénéficier d'un temps de repos d'un minimum d'une demi-journée..

2 e – Temps partiel

La nature de l'activité et de l'organisation du travail favorise l'emploi de salariés à temps partiel. La pratique du temps partiel répondra toujours à un choix du salarié et les jours de travail seront fixés par accord entre le salarié et l'employeur.

.....3 – HEURES DE REUNION - FORMATION.....

Chaque semaine des réunions d'information seront organisées sur le temps de travail pour que tous les salariés puissent y participer.

Chaque téléconseillers bénéficiera d'un minimum de 8 jours de réunion/formation par an, considérés comme temps de travail.

.....4 – CHARTE DE DEONTOLOGIE

Une charte de déontologie est annexée au présent accord.

.....5 – EMPLOI DE TRAVAILLEUR HANDICAPE.....

Le 26 février 1998, la Caisse d'Epargne des Pays de la Loire et l'ensemble des organisations syndicales représentées au sein de l'entreprise ont conclu un accord destiné à favoriser l'emploi de personnes handicapées, notamment par une politique dynamique d'embauche relayée après l'entrée en fonction par des plans d'intégration du salarié concerné et de sensibilisation de l'environnement de travail.

Compte tenu des spécificités de cette nouvelle activité, l'employeur recherchera tout moyen de favoriser l'emploi de personnes handicapées.

D'ores et déjà, l'employeur s'engage à recruter dans ce service au minimum un salarié handicapé.

.....6 – POLYVALENCE

Dans la phase de démarrage et afin de développer la polyvalence, les fonctions de téléconseiller et de chargé de gestion back-office ne seront pas distinguées.

.....7 – ORGANISATION DU TRAVAIL

7 a – Travail par relais et par roulement

Compte tenu de l'amplitude horaire d'ouverture au public de ce nouveau service, le travail pourra être organisé par relais ou par roulement. Il sera assuré un décompte individualisé des heures travaillées.

7 b – Equipes de travail

Le travail sera organisé par équipe. Une équipe est toujours composée d'au moins un téléconseiller et un hiérarchique (responsable plateau ou superviseur).

Les équipes de travail sont fixes.

En phase de démarrage, l'employeur organisera le service afin que le nombre total d'équipe soit entre 4 et 5.

.....8 – CARRIERE et RECRUTEMENT

8 a - Recrutement interne

Les postes au sein de Directécureuil seront tous pourvus par des salariés volontaires.

Conformément à l'accord d'entreprise du 17 décembre 1991, tout poste vacant fera l'objet d'un appel d'offre, les candidats internes à l'entreprise seront prioritaires.

Compte tenu des spécificités du métier, les candidats internes bénéficieront d'une période probatoire de 3 mois. A l'issue de cette période, l'entreprise ou le salarié concerné pourra décider de mettre fin à cette nouvelle expérience. Dans cette hypothèse le salarié sera repositionné sur son emploi d'origine ou un emploi équivalent en terme d'activité et d'implantation géographique.

8 b – Recrutement externe

S'agissant des candidats externes, l'entreprise aura la possibilité de demander au salarié de s'engager à rester dans cet emploi pendant une période minimum de trois ans.

8 c – Evolution de carrière

A l'issue d'une période de trois ans d'exercice de leur emploi, les candidatures issues de Directécureuil seront prioritairement examinées pour les postes faisant l'objet d'un appel d'offre.

.....9 – CONDITIONS PARTICULIERES.....

Avant la date de démarrage du service à la clientèle, l'effectif en ETP inscrit dans l'entreprise sera conforme aux engagements prévus par l'accord du 26 mai 1997, la mise en place de Directécureuil se traduira par un renforcement de l'effectif du front de vente.

.....10 - INTERPRETATION DE L'ACCORD

Dans l'hypothèse où interviendrait un différend d'ordre individuel ou collectif né de l'application du présent accord, chaque partie signataire s'engage à participer à une tentative de conciliation.

Cette réunion sera organisée par la partie la plus diligente, dans les 30 jours suivant la demande.

La demande de réunion devra prévoir l'exposé précis du différend.

En cas d'accord, la position retenue fera l'objet d'un procès-verbal signé par l'ensemble des parties. Le document est remis à chacune des parties signataires.

Si nécessaire, une seconde réunion pourra être organisée dans les 30 jours suivant la première réunion. Jusqu'à l'expiration de ces délais, les parties contractantes s'engagent à ne susciter aucune forme d'action contentieuse liée au différend faisant l'objet de cette procédure.

..... 11 - ENTREE EN VIGUEUR.....

Le présent accord entrera en vigueur à la date de signature par au moins deux parties dont l'employeur.



Le présent accord sera déposé en cinq exemplaires, auprès de la Direction départementale du travail et de l'emploi de la Loire-Atlantique. Un exemplaire sera, en outre, déposé auprès du Secrétariat du Greffe du Conseil des Prud'hommes de Nantes.

Fait à Orvault, le 23.12.99 en 7 exemplaires

Pour la Caisse d'Epargne
des Pays de la Loire des Pays de la Loire,

PROVEZINOU

Pour la CFDT, *Claude GENDRON*

Pour la CGC, *François ARDANOU*

Pour Force Ouvrière,

Pour le Syndicat Unifié, *Alain RABILLER*

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

CHARTRE DE DEONTOLOGIE A L'USAGE DES COLLABORATEURS DU SERVICE DIRECTECUREUIL

PRINCIPE N°1

Les superviseurs exercent leur activité dans un souci d'appui et de formation des téléconseillers.

PRINCIPE N°2

La hiérarchie garantit que les temps de repos sont respectés.

PRINCIPE N°3

L'enregistrement des conversations ne peut être utilisé contre les téléconseillers à des fins de sanction. L'enregistrement ne sert qu'au règlement des litiges avec les clients.

PRINCIPE N°4

La mesure individuelle d'activité est accessible à chaque téléconseiller. Elle ne peut en aucun cas être utilisée à des fins de sanction, mais sert au dialogue nécessaire entre salariés.

PRINCIPE N°5

L'organisation du travail au sein du Service Directécureuil tient compte des souhaits exprimés individuellement

PRINCIPE N°6

Le téléconseiller doit savoir quand il est écouté par un supérieur hiérarchique. Pour ce faire, un signal spécifique doit être prévu.

PRINCIPE N°7

Les téléconseillers ont le droit de donner ou de recevoir des appels téléphoniques personnels sans qu'ils puissent être enregistrés ou écoutés.

Un poste spécifique doit être prévu à cet effet.

PRINCIPE N°8

Dans l'hypothèse où l'effectif de téléconseillers présents sur le plateau est inférieur ou égal à 2, le superviseur présent ouvrira un poste de travail de téléconseiller.

