

**ACCORD COLLECTIF RELATIF AU TEMPS DE TRAVAIL DES SALARIE.E.S
DES CENTRES DE CONTACT DE TELEASSURANCES**

Entre, d'une part,

La société TELEASSURANCES, ci-après dénommée « *Entité* »

Représentée par Madame Nathalie CHARTON, en sa qualité de Responsable des Affaires Sociales de GMF, dûment habilitée aux fins du présent accord ;

Et, d'autre part,

Les Organisations Syndicales Représentatives, ci-après :

- **La CGC**, représentée par Madame Judith MARTINHO ;
- **La CGT**, représentée par Madame Maryline DURAND ;
- **FO**, représentée par Madame Jocelyne MENA ;
- **L'UNSA**, représentée par Madame Christiane ALVAREZ.

L'Entité TELEASSURANCES et les Organisations Syndicales Représentatives sont ensemble dénommées « *Les Parties* ».

AD. CA
Hes
NC

PREAMBULE

Vingt-sept entités du Groupe COVEA ont engagé avec les Organisations Syndicales Représentatives au niveau de ce périmètre, une négociation en vue de définir un statut commun.

Dans ce contexte, un accord collectif de groupe relatif au temps de travail et à ses aménagements au sein du groupe COVEA, dit ci-après accord Temps de travail groupe COVEA, a été signé le 14 juin 2017.

Cet accord précise notamment en son article 3.2 que « *les durées annuelles des « Centres de Contact » seront fixées, par voie de négociation dans chacune des Entités concernées, étant précisé qu'elles devront être inférieures à celle des populations « Hors Relation Clientèle ».*

L'objectif du présent accord est donc de :

- Reconnaître la spécificité de l'activité des Centres de contact de TELEASSURANCES, en déterminant une durée annuelle collective et sa répartition,
- Répondre aux enjeux de l'Entreprise en matière de satisfaction clients, en permettant une accessibilité client de qualité sur une amplitude horaire élargie,
- Préserver l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée des salarié.e.s.

Les parties conviennent qu'à l'exclusion des dispositions du présent accord, il est fait application des dispositions relatives au temps de travail et à ses aménagements prévues par l'accord Temps de travail groupe COVEA, applicables aux salarié.e.s de TELEASSURANCES.

Il a donc été convenu ce qui suit.

NC 79 CH
Heure
AA

CHAPITRE 1 : Champ d'application

Article 1.1 : Entité concernée

Les dispositions du présent accord s'appliquent exclusivement au sein de l'Entité TELEASSURANCES.

Article 1.2 : Salariés concerné.e.s

Le présent accord s'applique à la Population « Centres de contact » (Centres de Relations Téléphoniques) au sein de TELEASSURANCES à l'exception des salarié.e.s cadres au forfait annuel en jours (excepté les dispositions contenues dans l'article 2.1.2 visant l'ensemble des cadres).

CHAITRE 2 : LA DUREE ANNUELLE COLLECTIVE DU TEMPS DE TRAVAIL ET SA REPARTITION

Article 2.1. La durée annuelle collective de travail de la Population « Centres de contact »

Article 2.1.1. La Population non Cadres sédentaires

Les parties conviennent de mettre en place une durée annuelle moindre pour la population relevant des CRT en raison des contraintes supérieures en termes d'organisation du temps de travail susceptibles de leur être appliquées.

La durée annuelle collective de travail est ainsi de 1472 heures par an ; ses modalités de calcul figurent dans l'annexe 1 du présent accord.

Cette durée annuelle fixée ci-dessus tient compte de l'attribution de 4 Jours d'Aménagement du Temps de Travail (JATT) dans le cadre du Chapitre 4 de l'accord temps de travail groupe COVEA.

Article 2.1.2. La Population Cadres

Les salarié.e.s cadres de TELEASSURANCES qui bénéficient de trois jours de congés au titre du grade en application de l'accord du 23 Juin 1998 dénoncé le 30 novembre 2016, bénéficient d'une compensation salariale augmentant leur salaire annuel brut de base, à due proportion des jours de congés supprimés. Cette compensation interviendra sur le bulletin de paie suivant la date de mise en œuvre opérationnelle du SIRH COVEA.

Les salarié.e.s cadres remplissent la condition d'autonomie telle que visée à l'article 6.1.1 de l'accord Temps de travail groupe COVEA du 14 juin 2017 et se verront en conséquence proposer une convention individuelle de forfait jours dans le cadre de l'accord groupe précité.

A défaut, les parties conviennent que leur durée annuelle de travail sera de 1551 heures en tenant compte de l'attribution de Jours d'Aménagement du Temps de Travail (JATT) dans les conditions prévues au Chapitre 4 de l'accord temps de travail groupe COVEA.

Ses modalités de calcul figurent dans l'annexe 1 du présent accord.

Article 2.2 : Répartition de la durée de travail

Eu égard à la durée annuelle fixée ci-dessus, les durées hebdomadaire et quotidienne moyennes de référence sont rappelées ci-après.

NC 170 EA
J. Jere

	Durée annuelle collective	Durée quotidienne moyenne	Durée hebdomadaire de référence
Population « Centres de contact »	1472 heures / année civile	6 heures 75 centièmes (45 mins) / jour	33 heures 75 centièmes (45 mins) / semaine

Dans le cas où un jour férié tombe un jour ouvrable de la semaine, l'horaire contractuel hebdomadaire est réduit de 1/5^{ème}. Dans ce cas, les salarié.e.s effectueront les 4/5^{ème} restants sur les autres jours ouvrables de la semaine considérée.

Conformément aux dispositions de l'article 4.5 de l'accord Temps de travail groupe COVEA, les parties entendent rappeler le principe de variation de la durée du travail selon lequel le cadre fixé ne peut être qu'un cadre de référence, et ne peut en aucun cas constituer une limite à la variation quotidienne et hebdomadaire de la durée du travail, celle-ci devant répondre aux exigences de la clientèle et des prospects dans le respect des règles de repos légales.

Article 2.3. Amplitude de fonctionnement des Centres de contact

Les Centres de contact de TELEASSURANCES fonctionnent selon l'amplitude suivante :

- Du lundi au samedi ;
- De 8 heures à 20 heures.

L'organisation du temps de travail des salarié.e.s devra permettre de couvrir ces plages en collant au plus près à la variation de la charge et de l'activité sur les différents créneaux horaires.

Article 2.4 : Travail du Samedi et du Lundi

Toute heure effectuée le samedi donnera lieu à une majoration du salaire de base horaire de 80 % pour les 5 premiers samedis et de 100 % à partir du 6^{ème} samedi. Le nombre de samedis s'apprécie sur l'année civile. Les majorations seront payées au plus tard dans le cadre de la paie du mois M+2.

Par ailleurs, lorsque le samedi est travaillé, et que le salarié travaille le lundi qui suit, les heures effectuées le lundi sont majorées de 50%.

Les parties conviennent toutefois de l'application exclusive des majorations suivantes dans les cas particuliers ci-dessous :

- En cas de lundi férié, la majoration prévue au paragraphe ci-dessus est reportée sur les heures du mardi ;
- Lorsque le samedi suit un vendredi férié, les majorations du samedi sont de 100%, y compris pour les 5 premiers samedis travaillés ;
- Lorsque le lundi précède un mardi férié, les heures travaillées le lundi sont majorées de 50% si le salarié n'a pas travaillé le samedi précédent, et de 100% si le salarié a travaillé le samedi précédent ;
- Les heures du samedi et du lundi entourant un dimanche férié sont majorées de 100%, y compris pour les 5 premiers samedis travaillés ;

NC 

- Ce taux de majoration concerne également les heures du samedi précédent les dimanches de Pâques et de la Pentecôte. Dans ce cas, puisque le lundi est férié, la majoration de 100% prévue ci-dessus est reportée sur les heures du mardi ;
- En cas de samedi férié, les salariés qui le souhaitent ont la possibilité d'effectuer leur horaire contractuel hebdomadaire habituel du lundi au vendredi. Dans ce cas, les heures effectuées en plus de l'horaire contractuel hebdomadaire diminué de 1/5^{ème} compte tenu du jour férié, sont majorées à hauteur de 30%.

CHAPITRE 3 : DISPOSITIONS FINALES

Article 3.1. Durée et date d'entrée en vigueur

Le présent accord entrera en vigueur le 1er janvier 2018, sous réserve des dispositions prévues à l'article 13.1 de l'accord temps de travail COVEA du 14 juin 2017 avec lequel il se combine.

Cependant, un Système d'Information RH (« SIRH ») COVEA est en cours de création et sera mis en œuvre au plus tard le 1er juillet 2018.

Dès lors, pour tenir compte de la livraison opérationnelle de ce SIRH commun, les dispositions du présent accord conditionnées à la mise en place du SIRH commun n'entreront en application qu'à la date de sa mise en œuvre opérationnelle.

Pendant la période intermédiaire (entre le 1er janvier 2018 et la date de mise en œuvre opérationnelle du SIRH COVEA), les Parties conviennent de reprendre, en application du présent accord et uniquement pendant la période déterminée, les dispositions qui étaient appliquées jusqu'alors.

Il est conclu pour une durée indéterminée.

Il sera déposé par la partie la plus diligente auprès de la DIRECCTE en deux exemplaires (dont l'un sur support papier signé et l'autre sur support électronique adressé par courriel) et du Conseil des Prud'hommes compétents, dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Article 3.2. Substitution

Les parties conviennent expressément que le présent accord, se substitue à tous les accords collectifs, aux usages et aux décisions unilatérales produisant effet au sein de TELEASSURANCES, à la date d'entrée en vigueur du présent accord, et ayant le même objet.

Article 3.3. Principe de non cumul

Les avantages accordés dans le cadre du présent accord ne peuvent en aucun cas se cumuler avec toutes autres dispositions ayant le même objet.

Article 3.4. Notification

Le présent accord sera notifié, dans les plus brefs délais, par courrier recommandé ou courriel avec demande d'avis de réception ou lettre remise en main propre contre décharge, à l'ensemble, des Organisations Syndicales Représentatives.

Article 3.5. Adhésion à l'accord

Conformément à l'article L.2261-3 du Code du travail, une Organisation Syndicale Représentative non signataire du présent accord pourra y adhérer. Cette adhésion se fera par lettre recommandée avec

demande d'avis de réception aux signataires du présent accord et devra en outre faire l'objet à la diligence de son auteur des mêmes formalités de dépôt et de publicité que celles du présent accord.

Article 3.6. Révision de l'accord

Le présent accord pourra faire l'objet d'une révision par voie d'avenant, notamment en raison de l'évolution postérieure des textes législatifs et/ou conventionnels, conformément aux dispositions des articles L.2261-7-1 et L.2261-8 du Code du travail.

TELEASSURANCES, ou toute autre organisation syndicale représentative habilitées à engager la procédure de révision, qui souhaiteraient s'engager dans cette voie, devront en informer les parties signataires, ainsi que les autres organisations syndicales représentatives, en joignant une note écrite précisant les dispositions du présent accord visées par la demande de révision d'une part, et proposant le rédactionnel afférant d'autre part.

Les négociations devront alors être engagées dans un délai de trois mois suivant la réception de cette correspondance par lettre recommandée avec accusé de réception afin d'envisager la conclusion d'un avenant de révision.

Article 3.7. Dénonciation de l'accord

Toute partie signataire du présent accord peut le dénoncer, conformément aux articles L.2261-9 et suivants du Code du travail.

En tant qu'acte juridique autonome, le présent accord peut être dénoncé sans préjudice de l'application des autres accords et avenants en vigueur au sein de TELEASSURANCES.

La dénonciation doit être notifiée, par son auteur, aux autres signataires de l'avenant, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, et devra donner lieu aux formalités de dépôt prévues à l'article L.2231-6 du Code du travail.

Article 3.8. Création d'une commission de suivi et clause de rendez-vous

Une commission de suivi de l'accord est créée entre les signataires de celui-ci.

Cette commission sera composée, d'une part de 2 représentant.e.s par Organisation Syndicale signataire, et d'autre part, de représentant.e.s de TELEASSURANCES en nombre au plus égal à celui de l'ensemble des représentants des Organisations Syndicales. Elle sera présidée et convoquée par un.e représentant.e de TELEASSURANCES dûment mandaté.e à cet effet.

La commission de suivi se réunira deux fois par an à l'initiative de la Direction.

Sans préjudice du rôle de la Commission de suivi prévu à l'article 13.8.2 de l'accord Temps de travail groupe COVEA du 14 juin 2017 qui reste seule compétente en la matière, la fiche d'organisation applicable à la population visée à l'article 1.2 ci-avant pourra, à titre d'information, être évoquée-dans le cadre de la présente commission.

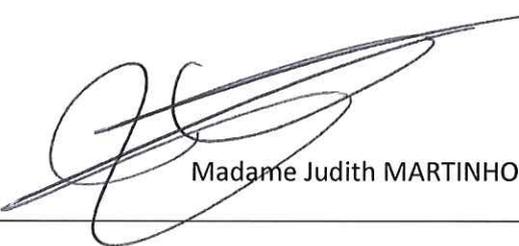
Les parties conviennent enfin de rappeler que la fiche d'organisation établie par la Direction fixe le pourcentage de temps de pause. S'il arrivait que ce taux soit amené à être revu par l'employeur dans le cadre de son pouvoir de direction, il ne pourra l'être qu'après consultation des institutions représentatives du personnel de TELEASSURANCES moyennant un préavis incompressible de 12 mois. Ce dit préavis servira entre autres à mener tous les échanges nécessaires avec les représentants des salariés de TELEASSURANCES.

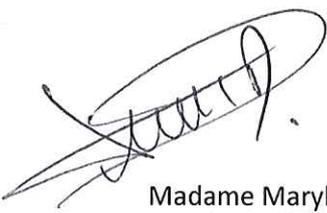
Fait à PARIS, le 20 Octobre 2017 en 7 exemplaires originaux dont un est remis à chaque signataire.

➤ Pour TELEASSURANCES,


Madame Nathalie CHARTON

➤ Pour les Organisations Syndicales,

CGC,

Madame Judith MARTINHO

CGT,

Madame Maryline DURAND

FO,

Madame Jocelyne MENA

UNSA,

Madame Christiane ALVAREZ

ANNEXE 1 - MODALITÉS DE CALCUL THÉORIQUE DE LA DURÉE DE TRAVAIL

Les modalités de calcul de la durée annuelle collective sont notamment établies sur la base des éléments suivants.

1472 heures	365 jours - 104 jours de repos hebdomadaire - 31 CP ouvrés - 8 jours fériés - + 1 journée de solidarité = 223 - - 1 journée de solidarité = 222
	Soit 222 jours travaillés - 4 JATT = $218 \times 6,75 = 1472$ heures

1551 heures	365 jours - 104 jours de repos hebdomadaire - 31 CP ouvrés - 8 jours fériés - + 1 journée de solidarité = 223 - - 1 journée de solidarité = 222
	Soit 222 jours travaillés - 12 JATT = $210 \times 7,385 = 1551$ heures Soit 222 jours travaillés - 8 JATT = $214 \times 7,247 = 1551$ heures Soit 222 jours travaillés - 4 JATT = $218 \times 7,114 = 1551$ heures Soit 222 jours travaillés - 2 JATT = $220 \times 7,05 = 1551$ heures

Il est rappelé que les calculs effectués ici sont théoriques concernant le nombre de jours effectivement travaillés et la durée quotidienne moyenne qui en découle.

NC
 19
 EA
 J. Per...
 / /

