



**ACCORD D'ENTREPRISE RELATIF A  
L'ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL DE L'ACTIVITE  
« CENTRE DE RELATION CLIENTELE »**

Entre les soussignés,

- **La Caisse d'Épargne Nord France Europe**, dont le siège est situé à LILLE, 135 Pont de Flandre, représentée par Madame Christine GOEURY, Membre du Directoire

d'une part,

et

- Les organisations syndicales représentatives :

**CFDT, SNE-CGC, SU-UNSA, SUD**

d'autre-part,

Il a été préalablement exposé :

**PREAMBULE**

Dans le cadre de son activité générale de banque de détail, la Caisse d'Épargne Nord France Europe a informé les représentants du personnel de son projet de créer une nouvelle activité, dénommée « **CRC** » (Centre de **R**elation **C**lientèle), cette activité devenant un outil indispensable au développement commercial de l'entreprise.

Le CRC est une plateforme téléphonique et multimédia qui assure des relations commerciales à distance, via tous les outils de communication existants (téléphone, SMS, visio, Internet, Mail, ...). Il assure aussi la promotion des produits et services commercialisés par les agences physiques de la CE NFE. De facto, le CRC ne reçoit pas de client.

Dans ce contexte, les parties conviennent que les modalités d'organisation du temps de travail des agences physiques du réseau BDD, définies par l'accord d'entreprise du 8 novembre 2007 relatif à l'organisation du temps de travail des directions commerciales, ne peuvent être appliquées à cette nouvelle activité.

Dans ce cadre, il a été négocié et conclu le présent accord d'entreprise, qui a pour objet et effet d'arrêter les règles d'aménagement du temps de travail spécifiquement applicables au sein du CRC.

**Ceci exposé, il a été convenu ce qui suit :**

**ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION**

Le présent accord s'applique exclusivement aux salariés de la Caisse d'Épargne Nord France Europe relevant de l'activité « Centre de Relation Clientèle », et à ce titre, affectés au sein de la plateforme téléphonique.

**ARTICLE 2 : PRINCIPES D'ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL DU CRC**

**ARTICLE 2.1 : HORAIRES D'ACCESSIBILITE DU CRC PAR LES CLIENTS**

Le Centre de Relation Clientèle est accessible aux clients :

- du lundi au vendredi de 8 heures à 20 heures

cg      RB      RB      MF

- le samedi de 8 heures à 17 heures.

Les horaires de travail des collaborateurs du CRC sont compris dans ces horaires d'accessibilité aux clients.

## **ARTICLE 2.2 : ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL DES SALARIES DU CRC**

Il est convenu que les horaires collectifs de travail du CRC seront organisés et répartis selon l'amplitude horaire suivante :

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

Compte tenu de cette amplitude hebdomadaire, l'activité est répartie sur des équipes chevauchantes qui pratiquent le travail par relais.

A ce titre, 5 équipes sont constituées, deux équipes travaillant du lundi au vendredi et trois équipes du mardi au samedi.

### **Les équipes**

Pour tenir compte des conditions d'exercice propres à cette activité, il est convenu que :

- la durée hebdomadaire de travail de chaque équipe est fixée à 36 heures 30 minutes, chaque journée de travail pouvant avoir une durée différente sans pouvoir excéder 9 heures de travail effectif
- le nombre de jours de réduction du temps de travail (JRRT) attribué annuellement est égal à la moitié du nombre de jours de réduction du temps de travail fixé annuellement pour les salariés à temps plein et à temps partiel travaillant du lundi au vendredi ou du mardi au samedi (dans le cadre de l'application de l'article 4 – Règles d'attribution des jours RTT – de l'accord du 8 novembre 2007 relatif à la durée et à l'aménagement du temps de travail).

Les horaires collectifs de travail de chacune des équipes figurent, à titre indicatif, en annexe.

Chaque salarié bénéficie :

- d'une pause repas dont la durée minimale est fixée à 30 minutes sans pouvoir excéder 1 heures 15 minutes
- des pauses fractionnées pour un total de 40 minutes par journée complète de travail, ces temps de pause étant décomptés en temps de travail effectif. L'aménagement des temps de pause est organisé par roulement dans chaque équipe et sous la responsabilité du superviseur en fonction des flux.

Les salariés bénéficient de deux jours de repos consécutifs, dont le dimanche.

### **Les moniteurs**

Les moniteurs travaillent en horaires fixes du lundi au vendredi ou du mardi au samedi, indépendamment des horaires de travail des équipes de téléconseillers.

## **ARTICLE 2.3 : ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL DU DIRECTEUR ET DU RESPONSABLE DE PLANIFICATION**

Le directeur et le responsable de planification du CRC, dont l'emploi relève des niveaux CM6 à CM10 de la grille nationale de classification, bénéficient d'une réelle autonomie dans l'organisation de leur emploi du temps pour l'exercice des responsabilités qui leur sont confiées. Cette autonomie se caractérise notamment par une durée de travail qui ne suit pas les horaires collectifs du CRC.

Cette autonomie se définit également par la possibilité de fixer ses priorités, d'organiser ses actions et moyens dans le cadre d'objectifs définis. Cette autonomie s'inscrit dans le cadre des règles et consignes de sécurité applicables dans l'entreprise.

CS NB TB MF

Au vu de cette autonomie, la durée de travail du directeur et du responsable de planification du CRC est établie sur la base d'une convention de forfait annuel en jours. Le nombre de jours de travail, dans le cadre de cette convention, est fixé à 204 jours pour un rythme de travail du lundi au vendredi et 208 jours pour un rythme de travail du mardi au samedi.

Si le directeur et le responsable de planification du CRC ne sont ainsi pas soumis aux durées légales maximales de travail quotidien et hebdomadaire, ils travailleront dans le respect des règles applicables en matière de repos journalier et hebdomadaire.

Afin d'opérer un suivi de l'organisation du travail du directeur et du responsable de planification du CRC, et de s'assurer de l'adéquation du forfait avec la charge de travail, ils déclareront, selon un rythme mensuel, le nombre de journées travaillées et les jours de repos.

Le directeur et le responsable de planification du CRC bénéficieront d'un entretien biannuel avec leur supérieur hiérarchique et/ou opérationnel, au cours duquel seront évoquées l'organisation et la charge de travail de l'intéressé et l'amplitude de ses journées d'activité.

### **ARTICLE 3 – DURÉE ET AMÉNAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL**

Toutes les dispositions de l'accord d'entreprise du 8 novembre 2007 portant sur la durée et l'aménagement du temps de travail en CE NFE, à l'exception des dispositions du présent accord, sont applicables aux salariés du CRC.

### **ARTICLE 4 – CONTREPARTIE FINANCIÈRE**

Il est convenu que :

- les salariés du CRC affectés à une équipe dont la fin de service est fixée au-delà de 18 heures 30 perçoivent une prime de sujétion mensuelle brute. Le montant de cette prime mensuelle brute, calculée en fonction du nombre de jours de la semaine où le service se termine au-delà de 18 heures 30, est fixé comme suit :
  - 150 € par mois pour 5 jours hebdomadaires
  - 120 € par mois pour 4 jours hebdomadaires
  - 90 € par mois pour 3 jours hebdomadaires
  - 60 € par mois pour 2 jours hebdomadaires
  - 30 € par mois pour 1 jour hebdomadaire.
- les salariés du CRC affectés à une équipe dont le rythme de travail comprend une séance le samedi après-midi perçoivent une prime de sujétion mensuelle brute d'un montant de 50 €.

Cette prime mensuelle de sujétion, soumise à cotisations sociales et à impôt sur le revenu, est revalorisée du taux moyen des augmentations générales de salaire et est exclue de la comparaison entre la rémunération effective du salarié et la rémunération annuelle minimale, conformément aux dispositions de l'accord collectif du 11 décembre 2003.

### **ARTICLE 5 – SUIVI DE L'ACCORD D'ENTREPRISE**

Après 12 mois d'exercice, les parties conviennent de faire un bilan de l'organisation du travail du CRC.

Ce bilan fera l'objet d'une information spécifique et complète au comité d'entreprise et au CHSCT.

### **ARTICLE 6 : CONDITIONS DE RÉVISION ET DE DÉNONCIATION**

#### **Article 6 .1 : Conditions de révision**

Les dispositions du présent accord pourront faire l'objet à tout moment de demandes de révision sous forme de lettre recommandée avec avis de réception et moyennant un préavis de trois mois.

Cy M NFE B

La demande de révision doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise en main propre contre décharge, à l'ensemble des parties signataires et adhérentes.

La demande de révision n'est recevable qu'à échéance d'une période d'observation d'un an courant à compter de la date de signature du présent accord, et doit être accompagnée d'indications précises sur les changements souhaités.

Ce délai d'un an peut être réduit d'un commun accord dans le cas où les parties souhaitent réviser le même article et y apporter les mêmes ajouts, suppressions ou modifications. Ce délai ne sera par ailleurs pas opposable en cas de modification des dispositions légales, réglementaires ou conventionnelles ayant une incidence directe ou indirecte sur le présent accord.

Toutes les organisations représentatives dans l'entreprise seront convoquées à la négociation de l'accord de révision, dans un délai maximum de deux mois suivant la demande de révision.

Les parties mettront tout en œuvre pour faire aboutir les négociations dans un délai de 6 mois à compter de la première réunion.

En cas d'absence d'accord passé ce délai, les négociations prendront fin et conduiront à poursuivre l'application du présent accord dans les mêmes conditions, sauf souhait de l'une des parties de procéder à la dénonciation de l'accord dans les conditions ci-dessous précisées, et ce, conformément aux dispositions légales.

#### **Article 6.2 : Conditions de dénonciation**

Indépendamment de la procédure de révision énoncée ci-dessus, toutes les dispositions du présent accord sont convenues pour une durée indéterminée, et peuvent à ce titre être dénoncées à tout moment par l'une ou l'autre des parties contractantes, sous forme de lettre recommandée avec avis de réception et moyennant un préavis de trois mois.

Conformément à l'article L.2222-6 du code du travail, l'accord dénoncé continuera de produire effet jusqu'à l'entrée en vigueur de l'accord qui lui est substitué, ou à défaut pendant une durée de un an à compter de la date d'effet de la dénonciation.

#### **ARTICLE 7 : DATE D'EFFET – DÉPÔT DE L'ACCORD - PUBLICITÉ**

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée. Il prend effet au 15 mars 2013.

Le présent accord, qui a été soumis à la consultation du comité d'entreprise, est déposé à la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi dans les quinze jours qui suivent sa signature ainsi qu'au secrétariat du greffe de conseil de prud'hommes du siège de la Caisse d'Epargne Nord France Europe.

Le présent accord sera porté à la connaissance du personnel par le biais de l'outil intranet. Un exemplaire sera remis à chaque membre du personnel qui n'y a pas accès et qui en fera la demande auprès de la Direction des Ressources Humaines.

CG M NF 

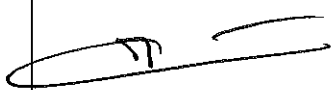
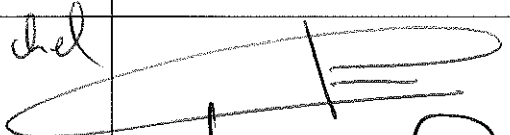
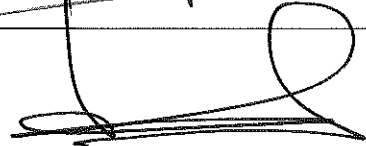
Fait à Lille, le 7 mars 2013,

Pour la Direction de la CENFE

Madame Christine GOEURY  
Membre du Directoire



Pour les Organisations Syndicales

	Nom, Prénom du Signataire	Signature
SU - UNSA	M. BERTEAT Michel Délégué Syndical	
SUD	M. Délégué Syndical	
SNE - CGC	M. FORTEZ Michel Délégué Syndical	
CFDT	M. BAUDRY Benoît Délégué Syndical	

## Annexe

### Horaires indicatifs collectifs de travail de chacune des équipes

Equipe 1	Horaires d'arrivée	Pause déjeuner	Horaires de départ
Lundi	08:00	12:15 -13:00	15:45
Mardi	08:00	12:15 -13:00	17:15
Mercredi	08:00	12:15 -13:00	15:45
Jeudi	08:00	12:15 -13:00	15:45
Vendredi	08:00	12:15 -13:00	15:45

Equipe 2	Horaires d'arrivée	Pause déjeuner	Horaires de départ
Lundi	12:15	15:15-15:45	20:00
Mardi	12:15	15:15-15:45	20:00
Mercredi	12:15	15:15-15:45	20:00
Jeudi	12:15	15:15-15:45	20:00
Vendredi	12:00	15:15-15:45	20:00

Equipe 3	Horaires d'arrivée	Pause déjeuner	Horaires de départ
Mardi	08:30	12:15-13:00	17:45
Mercredi	08:30	12:15-13:00	16:15
Jeudi	08:30	12:15-13:00	16:15
Vendredi	08:30	12:15-13:00	16:15
Samedi	08:00	12:15-13:00	15:45

Equipe 4	Horaires d'arrivée	Pause déjeuner	Horaires de départ
Mardi	09:15	13:00-13:45	17:00
Mercredi	09:15	13:00-13:45	17:00
Jeudi	09:15	13:00-13:45	18:30
Vendredi	09:15	13:00-13:45	17:00
Samedi	09:15	13:00-13:45	17:00

Equipe 5	Horaires d'arrivée	Pause déjeuner	Horaires de départ
Mardi	10:00	13:30-14:15	19:00
Mercredi	10:00	13:30-14:15	19:00
Jeudi	10:00	13:30-14:15	19:00
Vendredi	10:00	13:30-14:15	19:00
Samedi	08:30		12:00

CG 10

MF