

03.12.04

PROTOCOLE D'ACCORD PORTANT SUR LE CENTRE DE RELATION CLIENTS

ENTRE :

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

d'une part,

ET :

Le syndicat CFDT, 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 1^{er} 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'Épargne 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 :

AB

AA DB AK

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.

ASD

AA DP AC

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.

MS A

AA DP AC

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.

MS AB

AA DP Re

- 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.

MS D

AA DP ne

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 : 10 3 DEC. 2004

Pour la Caisse d'Épargne et de Prévoyance d'Auvergne et du Limousin :

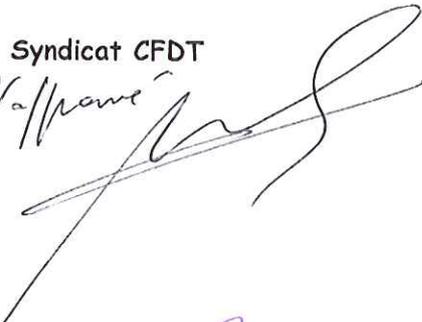
Alain BONGIORNI
Directeur Général

Lu et approuvé bon pour accord

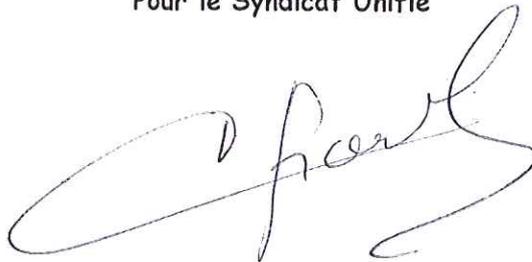

Pour les Organisations Syndicales :

Pour le Syndicat CFDT

Lu et approuvé

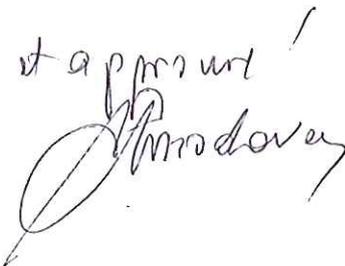


Pour le Syndicat Unifié



Pour le Syndicat CGT

Pour le Syndicat SNE-CGC

Lu et approuvé


*Lu et approuvé
Bon pour accord*

*Faire précéder la signature de la mention manuscrite « Lu et approuvé, bon pour accord ».

AVENANT N°1 AU PROTOCOLE D'ACCORD PORTANT SUR LE CENTRE DE RELATION CLIENTS (CM@BANQUE)

ENTRE :

La Caisse d'Épargne et de Prévoyance d'Auvergne et du Limousin (*ci-après CEPAL*), dont le siège est situé 63, rue Montlosier à Clermont Ferrand (63961 - cedex 9), représentée par **Monsieur Emmanuel KIEKEN, Membre du Directoire,**

d'une part,

ET :

Les Organisations Syndicales Représentatives au sein de la CEPAL, représentées respectivement par :

Monsieur M. CHANUT-SANDERRE	Délégué syndical central SU/UNSA
Messieurs A.BARASINSKI, P.BOUDIER et J.L. VASSALLO	Délégués syndicaux SPBA/CGT
Monsieur C. HILAIRE	Délégué syndical central SUD
Monsieur T. VINAIS	Délégué syndical SNE-CGC

d'autre part,

IL A ETE CONVENU :

PREAMBULE

Un protocole d'accord portant sur le Centre de Relation Clients est en vigueur à la CEPAL depuis le 3 décembre 2004.

Le présent avenant a pour objet d'harmoniser l'organisation du temps de travail annualisé à la CEPAL afin que l'ensemble des salariés soient soumis à une durée conventionnelle hebdomadaire identique, y compris les salariés du Groupe Cm@Banque.

Le protocole d'accord portant sur le Centre de Relation Clients du 3 décembre 2004 est modifié et complété comme suit.

Il s'applique exclusivement aux salariés de la CEPAL relevant du Groupe Cm@Banque.

Les dispositions de l'article 6 du protocole d'accord du 3 décembre 2004 « Evolution des carrières et gestion des emplois » sont intégralement supprimées.

AB

EW TV CH



Article 1. Organisation du travail

Les dispositions de l'article 1 du protocole d'accord du 3 décembre 2004 « Organisation et durée du travail » sont intégralement remplacées par les dispositions suivantes.

Article 1-1

Afin d'offrir à nos clients une accessibilité renforcée et de répondre à leur besoin de flexibilité, le Groupe Cm@Banque (eMedi@ et Mon Banquier en Ligne) a la possibilité d'ouvrir tous les jours, sauf les dimanches et jours fériés légaux, pendant une plage maximale allant de :

- 8h à 20h du lundi au vendredi ;
- 8h à 17h le samedi.

Il est basé sur le territoire de la Caisse d'Épargne et de Prévoyance d'Auvergne et du Limousin.

Article 1-2

Les affectations au sein du Groupe Cm@Banque s'effectuent en concertation avec les personnes recrutées selon les dispositions légales et conventionnelles en vigueur.

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

Article 1-3

Compte tenu des nécessités impérieuses que suppose le service spécifique rendu par le Groupe Cm@Banque (présence de salariés en nombre suffisant couvrant toute l'étendue des plages d'ouverture du Groupe) et des souhaits éventuels de tel ou tel salarié, de telle ou telle équipe visant à modifier la périodicité de l'horaire prédéterminé effectué, un travail par roulement pourrait être mis en place.

Le travail par roulement serait mis en place dans les conditions suivantes :

- un planning serait établi par le Directeur de Cm@Banque, en concertation avec les salariés concernés. Il serait fixé au moins 15 jours à l'avance,
- il s'effectuerait dans le cadre de l'horaire déterminé,
- les salariés à temps partiel ne relèveraient pas de ce dispositif de travail par roulement.

Les salariés prendront ainsi leur deuxième jour de repos hebdomadaire à des jours différents de la semaine, accolés au dimanche.

Article 1-4

D'une manière plus générale, un délai de prévenance de 7 jours ouvrés sera requis en cas de modification ponctuelle de l'horaire d'un ou plusieurs salariés en raison de contraintes d'organisation et/ou de nécessité de continuité de service à la clientèle.

Article 2 Durée du travail

Les dispositions de l'article 1-5 « Durée du travail » du protocole d'accord portant sur le centre de relation clients du 3 décembre 2004 sont intégralement modifiées par les dispositions suivantes.

Les dispositions de cet article ne sont pas applicables aux salariés du Groupe Cm@Banque bénéficiant d'une convention de forfait annuel en jours, qui demeurent soumis au titre 3 de l'avenant au protocole d'accord sur la réduction et l'aménagement du temps de travail du 27 avril 2001 signé le 17 juillet 2018.

AS

EW. TV CM

EX

Article 2-1 Durée annuelle du travail

La durée annuelle effective de travail est de 1 607 heures, correspondant à une durée légale hebdomadaire de 35 heures en moyenne sur l'année. Cette durée est répartie dans un cadre annuel du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Article 2-2 Organisation hebdomadaire du temps de travail

La durée conventionnelle hebdomadaire effective de travail est fixée à 38 heures.

Cette durée de 38 heures comprend les temps consacrés aux pauses, à prendre par roulement. Ces pauses fractionnées, pour un total de 30 minutes par journée complète de travail, sont donc décomptées en temps de travail effectif. Pour les salariés terminant leur activité à 20 heures, le temps de pause est fixé à 40 minutes par journée de travail.

Pour les salariés travaillant par demi-journée, le temps de pause est fixé à la moitié des durées précédemment indiquées.

Le suivi des horaires de travail est effectué sous la responsabilité et le contrôle du supérieur hiérarchique.

Les salariés disposent d'une interruption du travail de 60 minutes pour prendre leur repas, sans que ce temps ne constitue du travail effectif.

Chaque salarié bénéficie de deux jours de repos consécutifs incluant le dimanche.

Article 2-3 Jours de repos

Les dispositions du chapitre 1 du titre 2 de l'avenant au protocole d'accord sur la réduction et l'aménagement du temps de travail du 27 avril 2001 signé le 17 juillet 2018 sont applicables aux salariés du Groupe Cm@Banque.

Article 3. Maintien des droits

Les dispositions des articles 2-1, 2-2 et 2-3 du protocole d'accord du 3 décembre 2004 sont intégralement supprimées.

Article 3-1 Attribution des titres restauration

Chaque salarié appartenant au Groupe Cm@Banque se verra attribuer un titre restaurant par jour - en l'espèce par plage horaire - travaillé.

Article 4. Gratification de sujétion en compensation de l'horaire de « travail du soir »

Les dispositions de l'article 3 du protocole d'accord du 3 décembre 2004 « Gratifications » sont intégralement remplacées par les dispositions suivantes.

Du fait des contraintes particulières liées au travail en soirée - après 18 heures - une gratification forfaitaire sera allouée à tout salarié pour un mois complet de travail effectif sur des horaires dits de « soirée » selon les modalités suivantes :

- 80 € pour un mois complet, pour tout travail accompli sur la plage horaire allant de 18h à 19h,
- 90 € pour un mois complet, pour tout travail accompli sur la plage horaire allant de 19h à 20h.

AS

TS

TS TV CH

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 5. Dispositions relatives à l'enregistrement des conversations téléphoniques

Les dispositions de l'article 4 du protocole d'accord du 3 décembre 2004 « Dispositions relatives à l'enregistrement des conversations téléphoniques » sont intégralement remplacées par les dispositions suivantes.

Chaque salarié 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. La CEPAL, 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 Groupe Cm@Banque.

La CEPAL ne saurait utiliser le contenu de ces enregistrements en tant que moyen permettant de contrôler l'activité et la performance des salariés.

Il est stipulé que le consentement de chaque salarié du Groupe Cm@Banque 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 salarié au Groupe Cm@Banque.

Article 6. Dispositions concernant le personnel travaillant à temps partiel

Les dispositions de l'article 5 du protocole d'accord du 3 décembre 2004 « Dispositions concernant le personnel du centre de relation clients travaillant à temps partiel » sont intégralement remplacées par les dispositions suivantes.

Il est fait application des dispositions prévues par le protocole d'accord sur le travail à temps partiel en date du 17 juillet 2002 et des dispositions prévues par l'article 4 du Chapitre 2 de l'avenant au protocole d'accord sur la réduction et l'aménagement du temps de travail du 27 avril 2001 signé le 17 juillet 2018.

Article 7. Durée, effet, révision de l'accord et juridictions compétentes

Le présent avenant est conclu pour une durée indéterminée et sera applicable à compter du 1^{er} janvier 2019. Il pourra être dénoncé ou révisé dans les conditions légales.

Les juridictions compétentes concernant le présent accord sont celles du lieu du siège social de la CEPAL.

Article 8. Dépôt et publicité de l'accord

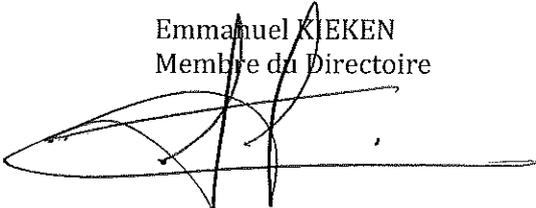
Le présent accord sera notifié à l'ensemble des organisations syndicales représentatives de la CEPAL.

Le présent accord sera déposé, de manière dématérialisée, auprès de la Direction régionale des Entreprises de la Concurrence, de la Consommation du Travail et de l'Emploi Auvergne- Rhône Alpes (DIRECCTE) et par LRAR au Greffe du Conseil des Prud'hommes de Clermont-Ferrand dans le respect des dispositions légales.

Fait à Clermont-Ferrand, le 14 NOV. 2018

Pour la Caisse d'Epargne d'Auvergne et du Limousin :

Emmanuel KIEKEN
Membre du Directoire



Pour les organisations syndicales :

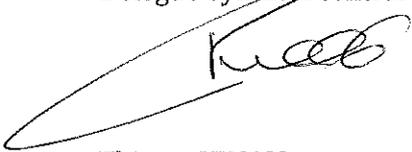
Marc CHANUT-SANDERRE
Délégué Syndical central SU/UNSA

Alain BARASINSKI
Délégué Syndical SPBA/CGT

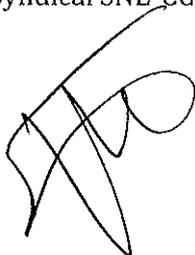
Philippe BOUDIER
Délégué Syndical SPBA/CGT

Jean-Luc VASSALLO
Délégué Syndical SPBA/CGT

Christian HILAIRE
Délégué Syndical central SUD



Thierry VINAIS
Délégué Syndical SNE-CGC



11/11/11

11/11/11