ACCORD RELATIF A L'ORGANISATION ET L'AMENAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL SUR LE PERIMETRE DE LA DIRECTION DE LA GESTION CLIENTS DE LA BUSINESS TEAM

Entre Les entreprises composant l'Unité Economique et Sociale SFR (ci-après dénommée « UES SFR ») représentée par Marie-Christine THERON, en sa qualité de Directeur Général Ressources Humaines, dûment mandatée à effet de négocier et conclure le présent accord,

Et les organisations syndicales représentatives au sein de l'UES SFR :

- CFDT représentée par Olivier LELONG
  en sa qualité de Délégué Syndical Central
- CFE-CGC représentée par Jean-Luc MARTIN
  en sa qualité de Délégué Syndical Central
- CGT représentée par Nawal LOTFI
  en sa qualité de Déléguée syndicale
- UNSA représentée par Vanessa JEREB
  en sa qualité de Déléguée syndicale

TITRE I. CHAMP D'APPLICATION

ARTICLE 1 : DEFINITION DES COLLABORATEURS CONCERNES

Le présent accord s'applique à tout collaborateur de la Direction de la Gestion Clients (DGC) de SFR Business Team en contact direct ou indirect avec les clients de la société.

A titre indicatif, les libellés des emplois concernés à date par le présent accord sont listés en Annexe n°1.

Il est précisé que les collaborateurs de la DGC qui relèvent déjà de l'accord cadre du 4 février 2010 sont exclus du présent accord. A titre indicatif, les libellés d'emplois de ces collaborateurs sont précisés en Annexe n°2.

TITRE II. DUREE COLLECTIVE DE TRAVAIL

ARTICLE 2 : DUREE DU TRAVAIL EFFECTIF

En application de l'accord cadre du 4 février 2010 relatif à l'organisation, l'aménagement et la réduction du temps de travail au sein de l'UES SFR, la durée du temps de travail effectif dans l'entreprise est de 35 heures par semaine en moyenne sur l'année.
On entend par temps de travail effectif, le temps pendant lequel le salarié est à la disposition de l'employeur et doit se conformer à ses directives sans pouvoir vaquer librement à des occupations personnelles.

En conséquence, en fonction de ce critère, le temps de restauration ainsi que les temps de trajet (domicile, lieu de travail habituel) ne sont pas du temps de travail effectif. Ils ne donnent pas lieu à rémunération. Néanmoins, les parties rappellent qu'en cas de déplacement professionnel le temps de trajet qui dépasse la durée habituelle de trajet domicile/lieu de travail, donnera lieu à une compensation en temps.

ARTICLE 3 : PRINCIPE DU DECOMPTE ANNUEL THEORIQUE DU TEMPS DE TRAVAIL

Sur la base des modalités de calculs retenues dans l'accord cadre du 4 février 2010 relatif à l'organisation l'aménagement et la réduction du temps de travail au sein de l'UES SFR, les parties conviennent que les collaborateurs se voient attribuer 20 JRTT afin de rendre effective la réduction du temps de travail sur la période d'une année civile.

Ces 20 JRTT ont pour conséquence de ramener la durée moyenne hebdomadaire de travail effectif à 35 heures sur l'année tout en conservant une durée hebdomadaire de travail effectif de 38H30. Par conséquent, les heures de travail effectif effectuées de la 36ème à la 38ème heure 30 hebdomadaires ne constituent pas des heures supplémentaires au sens légal du terme.

TITRE III. ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

ARTICLE 4 : DETERMINATION DES PLAGES HORAIRES ET DE LA PERIODE DE REFERENCE

Article 4.1 Plages horaires

Le présent accord met en place une organisation du temps de travail basée sur des horaires fixes, éventuellement complétés de rotations sur des horaires différents selon les modalités prévues à l'article 5 du présent accord.

Les horaires du collaborateur s'inscrivent à l'intérieur de l'amplitude suivante : 8 heures – 19 heures du lundi au vendredi.

Ainsi, l'organisation du temps de travail se fait par planning annuel sur l'horaire choisi (avec éventuellement une rotation sur les autres horaires selon les modalités de l'article 5 du présent accord) parmi les plages horaires suivantes :

- Activités de Relation Clients

- 8 h00 - 16h42 (avec pause déjeuner de 12h00 à 13h00) : RC Grands Comptes et RC Standard
- 8h30 - 17h12 (avec pause déjeuner de 12h30 à 13h30) : RC Grands Comptes et RC Standard
- 9h00 - 17h42 (avec pause déjeuner de 12h30 à 13h30) : RC Grands Comptes et RC Standard
- 9h30 – 18h12 (avec pause déjeuner de 12h30 à 13H30) : RC Standard à Nantes
- 10h18 - 19h00 (avec pause déjeuner de 13h00 à 14h00) : RC Grands Comptes et RC Standard

- Activités Comptabilité, Contentieux et Recouvrement

- 8h00 – 16h42 (dont 1 heure de coupure repas à prendre entre 11h30 et 14h)
- 8h30 – 17h12 (dont 1 heure de coupure repas à prendre entre 11h30 et 14h)
- 9h00 – 17h42 (dont 1 heure de coupure repas à prendre entre 11h30 et 14h)

A titre indicatif, le besoin opérationnel exprimé par les managers au moment de la mise en place du présent accord, est précisé en Annexe n°3 en pourcentage d'effectif par plage horaire pour chaque activité concernée.

Article 4.2 Période de référence

La période annuelle de référence s'entend du 1er septembre au 31 août de l'année suivante.

Compte tenu du décalage entre la date d'entrée en vigueur du présent accord et la période de référence retenue pour l'application de ces dispositions, il est convenu que la première période de référence s'étalera de la date d'entrée en vigueur du présent accord jusqu'au 31 août 2012.

ARTICLE 5 : AFFECTATION DES COLLABORATEURS AUX PLAGES HORAIRES

Article 5.1 Recueil des souhaits des collaborateurs

Chaque année, le recueil des souhaits des collaborateurs débutera à compter du 1er avril jusqu'au 30 avril. Le collaborateur devra ainsi transmettre par écrit l'horaire souhaité à son manager. Dans la mesure du possible les collaborateurs auront une vision globale du taux de remplissage des créneaux horaires exprimés au sein de leur service.

Le manager informera le collaborateur de son planning annuel au plus tard le 1er juin pour application au 1er septembre suivant.

Pour les collaborateurs absents durant la période du recueil des souhaits, un courrier recommandé avec AR ou remis en main propre leur sera adressé afin de recenser leurs souhaits. A défaut de réponse dans cette période, les collaborateurs se verront affecter sur la plage horaire en sous-effectif. Il en sera ainsi de même pour les collaborateurs qui ne se seraient pas exprimés durant la période de recueil en avril.

En fonction des besoins opérationnels et des souhaits exprimés, la Direction affectera chaque salarié à une plage horaire fixe et éventuellement à une rotation sur les autres plages horaires selon les modalités de l'article 5.2 du présent accord.

Lors de la mise en place du présent accord, le processus de recueil des souhaits tel que décrit (recueil, affectation, information) au présent article sera effectué dans un délai d'un mois avant la mise en place des nouveaux plannings.

Article 5.2 Répartition des collaborateurs au sein des plages horaires

Afin de mieux prendre en compte, et dans toute la mesure du possible, la conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle, le volontariat et les souhaits des collaborateurs seront privilégiés lors de leur affectation dans les plages horaires visées à l'article 4.1.

Ainsi, le souhait exprimé par le collaborateur sera retenu en priorité ; l'obligation de réaliser une rotation sur les autres plages horaires sera limitée et réservée aux collaborateurs inscrits dans les plages horaires excédentaires en candidats afin de combler l'insuffisance de candidats sur d'autres plages horaires qui n'auraient pas recueilli suffisamment de volontaires.

Ainsi plusieurs situations sont envisageables :

- Lorsque le besoin opérationnel est couvert par le volontariat et les choix exprimés par les salariés au sein d'une plage horaire, les collaborateurs du service concerné appliqueront l'horaire choisi de manière fixe sur la période de référence.

- Lorsque le besoin opérationnel n'est pas couvert par le volontariat, 2 cas sont possibles :
    - La plage horaire est en excédent de volontaires : les collaborateurs de la plage horaire concernée appliqueront l'horaire choisi avec une rotation sur les plages horaires en manque de volontaires. Toutefois les collaborateurs visés par les situations décrites à l'article 5.3 ci-dessous pourront demander à ne pas effectuer de rotations dans les conditions décrites audit article 5.3.

    - La plage horaire est en déficit de volontaires : les collaborateurs de la plage horaire concernée appliqueront l'horaire choisi de manière fixe sur la période de référence.

Exemple :

Plages horaires / *Organisation*	***(1) 8h00/16h42***	***(2) 8h30/17h12***	***(3) 9h00/17h42***	***(4) 10h18/19h00***
Besoins SFR	10	20	20	10
Souhaits des Collaborateurs	12	22	22	4
Rotation	Les collaborateurs des plages horaires (1), (2) et (3) vont bénéficier de l'horaire choisi et effectuer une rotation sur la plage horaire (4) pour combler le manque de volontaires. Les 4 collaborateurs de la plage (4) auront un horaire fixe sur la plage choisie.			

Article 5.3 Situations sociales particulières

Conscients que la rotation sur plusieurs plages horaires peut constituer pour certains collaborateurs une contrainte forte compte tenu de leur situation personnelle, les parties conviennent que les collaborateurs pourront demander un horaire fixe sans rotation dès lors qu'ils justifient d'une situation particulière (par exemples Handicap du salarié tel que défini par la loi du 11 février 2005 ou parent d'enfant handicapé, Situation familiale de parent isolé, Covoiturage dûment déclaré auprès de l'employeur avec un collaborateur SFR de la même plage horaire, etc..).

Le collaborateur devra présenter les justificatifs des situations qu'il invoque.

La demande sera traitée au cas par cas par le manager et le service RH. Si la difficulté persiste, elle sera abordée en commission locale prévue à l'article 9.2. En tout état de cause la réponse apportée devra permettre de couvrir le besoin opérationnel défini par SFR.

Article 5.4 Encadrement

Les Responsables de Groupe (RdG) qui encadrent les équipes, s'organiseront pour assurer quotidiennement la présence à minima d'un RdG sur la première (8 h00 - 16h42) et sur la dernière plage horaire (10h18/19h) selon les besoins opérationnels.

Les parties s'accordent sur la nécessité de maintenir les collaborateurs concernés dans leur régime contractuel actuel dans l'attente des négociations prévues relatives à la définition des catégories de collaborateurs soumis au forfait jours.

ARTICLE 6 : REVISION DES PLAGES HORAIRES

Les collaborateurs pourront, pour des raisons personnelles précisées ci-dessous, faire des demandes de révision de la plage horaire dans la limite d'une fois par an.

Cette demande, écrite et motivée, devra être formulée auprès du manager avec copie au service RH, en respectant un délai de prévenance d'un mois avant la date souhaitée de la révision.

Les raisons venant à l'appui de la demande du collaborateur sont les suivantes :

- Etat de santé d'un membre de la famille nécessitant la présence du salarié à son domicile à horaire fixe.

- Raison de santé du salarié suite à une prescription par la médecine du Travail.

Le collaborateur devra apporter les justificatifs nécessaires à sa demande.

Une réponse de la Direction est donnée dans un délai maximum de 15 jours.

Cette révision est accordée par la Direction en fonction des nécessités du service.

Article 7 : SITUATION DES SALARIES A TEMPS PARTIEL

Les salariés à temps partiel restent soumis aux dispositions de leur contrat de travail et pourront être concernés par les modalités d'organisation prévues au présent accord, notamment en matière de rotation sauf, bien évidemment, sur les jours non travaillés au titre de leur temps partiel.
Les salariés à temps partiels bénéficient de la même durée de pause déjeuner que les salariés à temps plein.

ARTICLE 8 : DISPOSITION PARTICULIERE

Afin de prendre en compte les difficultés initiales en 2010 liées à l'application dans les plannings de la nouvelle durée du travail, les parties conviennent que les collaborateurs à l'horaire collectif « ex-SFR » bénéficieront du paiement d'une prime forfaitaire exceptionnelle correspondant à 4 heures de travail effectif.

TITRE IV : CONDITIONS GENERALES D'APPLICATION DE L'ACCORD

ARTICLE 9 : ENTREE EN VIGUEUR - REVISION - DENONCIATION

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée et entrera en vigueur après les formalités de dépôt et prendra fin au 31 Août 2013.

ARTICLE 10 : COMMISSION DE SUIVI DE L'ACCORD

Article 10.1 Commission de suivi de l'Accord

Afin de permettre le suivi et la bonne application du présent accord, une commission de suivi se réunira une fois par an, à la demande de l'une des parties signataires. Cette commission sera composée de représentants de la Direction, de deux représentants par organisation syndicale représentative au niveau de l'UES. En tout état de cause une réunion de bilan sera organisée sur la période de mai-juin 2012.

Article 10.2 Commissions locales

Lors du processus d'affectation des collaborateurs sur les différentes plages horaires, une commission est créée sur chaque site (Lyon, Bordeaux et Nantes). Elles se réuniront après le recueil des souhaits une fois par an en cas de besoin exprimé par un membre.

Cette commission locale a pour but de garantir la parfaite application du processus, de traiter des difficultés éventuelles liées à la mise en place du présent accord et de gérer les cas individuels sensibles.

La commission locale est composée de deux représentants désignés par organisation syndicale représentative au niveau de l'UES, de représentants de la Direction des Ressources Humaines et de responsables opérationnels.

Les délibérations sont prises à la majorité des présents, les abstentions étant considérées comme des votes « contre». La Direction dispose du même nombre de voix que les organisations syndicales signataires présentes prises dans leur ensemble. En cas de partage des voix, la DRH de l'entreprise ou son représentant aura une voix prépondérante.

Les participants veilleront à respecter la confidentialité des informations diffusées dans le cadre de ces commissions.

ARTICLE 11 : EXECUTION ET DEPOT LEGAL

L'accord sera, conformément aux dispositions des articles L.2231-6 et D. 2231-21 du code du travail établit en un nombre suffisant d'exemplaires pour remise à chacune des parties contractantes et pour dépôts auprès de la DIRRECT de Nanterre et au secrétariat du Greffe du Conseil des Prud'hommes compétent à cet effet.
Cet envoi sera complété de l'envoi d'un exemplaire sur support électronique.

ARTICLE 12 : PUBLICITE

Un original du présent accord sera communiqué aux organisations syndicales représentatives au sein de l'UES SFR, signataires ou non.

Le présent accord fera l'objet d'un affichage dans l'intranet SFR.

Fait à Paris La Défense, en 10 exemplaires originaux, le 7 octobre 2011

Pour les Entreprises constituant l'UES

Madame Marie Christine THERON
Directeur Général Ressources Humaines

Pour les Organisations Syndicales

CFDT – Monsieur Olivier LELONG

CFE-CGC – Monsieur Jean-Luc MARTIN

CGT-Madame Nawal LOTFI Christelle Haucet

UNSA – Madame Vanessa JEREB

Annexe n°1 : A titre indicatif, les libellés des intitulés d'emploi compris dans le champ d'application du présent accord sont les suivants:

- **Analyste Risques** (Bordeaux) – Service Recouvrement
- **Conseiller Client Gestion Grands Comptes** (Bordeaux, Lyon & Nantes) – Service Relation Client Grands Comptes
- **Conseiller Client Entreprises & Distributeurs** (Nantes) – Service Relation Client Standard & Relation Client Distributeurs
- **Conseiller Service Client Expérimenté** (Nantes) – Service Fidélisation, Service Satisfaction Client & Gestion de flux
- **Conseiller Service Client** (Nantes) - Service Fidélisation & Relation Client Distributeurs
- **Chargés de Recouvrement Amiable** (Nantes & Bordeaux) – Service Contentieux - Recouvrement fixe & mobile
- **Comptable** (Bordeaux) – Service Comptabilité Client
- **RdG** (Bordeaux, Lyon & Nantes) – Tous services de production
- **Chargé de Gestion Administrative** (Bordeaux) – Tous services de production
- **Responsable de Service** (Bordeaux, Meudon, Nantes) – Tous services de production

Annexe 2 : A titre indicatif, les libellés des intitulés d'emploi exclus du périmètre du présent accord car soumis aux dispositions de l'accord cadre du 4 février 2010 sont les suivants :

- **Responsable d'activité** (Meudon)
- **Responsable de Service** (Bordeaux, Meudon, Nantes) – Tous services hors production
- **Responsable de Projet** (Meudon) – Service Efficacité des Opérations
- **Chef de Projet** (Meudon) – Service Efficacité des Opérations
- **Chef de Projet Confirmé** (Bordeaux, Meudon, Nantes) – Service Efficacité des Opérations
- **Chargé d'Etudes** (Meudon) – Service Efficacité des Opérations
- **Responsable Opérationnel Sous-traitance** (ROST) (Meudon) – Service Efficacité des Opérations
- **Chargé de Facturation** (Meudon & Lyon) – Service Facturation
- **Chef de Projet Facturation** (Meudon & Lyon) – Service Facturation
- **Chef de Projet Qualité** (Meudon) – Service Qualité
- **Chargé de Formation** (Bordeaux, Lyon & Nantes) – Service Formation
- **Chargé de Planification** (Nantes) – Service Planification
- **Responsable de Coordination** (Nantes & Bordeaux) – Service Pilotage & Coordination MOA
- **Chargé de Satisfaction** (Nantes) - Service Relation Client Standard
- **Assistant Administratif** (Bordeaux, Lyon & Nantes) – Service Relation Client Grands Comptes & Service Relation Client Standard
- **Assistant** (Lyon & Nantes) – Tous services de production
- **Assistant de Direction**
- **Cadre Comptable** (Bordeaux) – Service Comptabilité Client
- **Responsable Support & Méthodes** (Nantes) - Service Formation & Pilotage
- **Secrétaire** (Lyon & Nantes) - Tous services de production

Annexe 3 : A titre indicatif, le besoin opérationnel exprimé par les managers au moment de la mise en place de l'accord en pourcentage d'effectif par plage horaire pour chaque activité concerné.

- **Activité Comptabilité** (Bordeaux) :
  - 8h00 : 48%
  - 8h30 : 36%
  - 9h00 : 16%

- **Activité Contentieux & Recouvrement** (Bordeaux & Nantes) :
  - 8h00 : 20%
  - 8h30 : 40%
  - 9h00 : 40%

- **Service Relation Client Grands Comptes** (Bordeaux, Lyon & Nantes) :
  - 8h00 : 10%
  - 8h30 : 40%
  - 9h00 : 40%
  - 10h18 : 10%

- **Service Relation Client Standard** Nantes : (RC Entreprises, RC Distributeurs, Service Fidélisation, Service Satisfaction Client :
  - 8h00 : 15%
  - 8h30 : 15%
  - 9h00 : 50%
  - 9h30 : 10%
  - 10h18 : 10%

LISTE DES ENTITES JURIDIQUES CONSTITUANT L'UNITE ECONOMIQUE ET SOCIALE SFR

- **SFR**
  Siège social : 42 avenue de Friedland – 75008 PARIS
  RCS PARIS 403 106 537 – Code APE : 6120Z

- **SFR SERVICE CLIENT**
  Siège social : 1 place Carpeaux – 92915 PARIS LA DEFENSE
  RCS NANTERRE 413 512 013 – Code APE : 8220Z

- **LTB-R**
  Siège social : ZE du Chaudron – 21 rue Pierre Aubert – 97490 SAINTE CLOTILDE
  RCS SAINT DENIS 399 470 731 – Code APE : 4742Z

- **SRR**
  Siège social : ZE du Chaudron – 21 rue Pierre Aubert – 97490 SAINTE CLOTILDE
  RCS SAINT DENIS 393 551 007 – Code APE : 6120Z

- **NEUF CENTER**
  Siège social : 11 avenue André Roussin – 13322 MARSEILLE
  RCS MARSEILLE 433 870 888 – Code APE : 7022Z

- **NEUF ASSISTANCE**
  Siège social : 40/42 quai du Point du Jour – 92100 BOULOGNE BILLANCOURT
  RCS NANTERRE 484 848 122 – Code APE : 6190Z

- **SFR COLLECTIVITES SA**
  Siège social : 40/42 quai du Point du Jour – 92100 BOULOGNE BILLANCOURT
  RCS NANTERRE 419 753 587 – Code APE : 7112B