

# Accord du 21 novembre 2014 relatif à l'organisation et l'aménagement du temps de travail sur le périmètre de la SRR

Entre Les entreprises composant l'Unité Economique et Sociale SFR (ci-après dénommée « UES SFR ») représentées par Monsieur François RUBICHON, en sa qualité de Directeur Exécutif Ressources Humaines, Affaires Générales et Organisation, dûment mandaté à effet de négocier et conclure le présent accord,

Et Les organisations syndicales représentatives au niveau de l'UES SFR :

CFDT représentée par Olivier LELONG

en sa qualité de Délégué Syndical Central

CFE-CGC représentée par Sana IFFACH

en sa qualité de Déléguée Syndicale Centrale

CGT représentée par Damien BORNERAND

en sa qualité de Délégué Syndical Central

UNSA représentée par Fabrice PRADAS

en sa qualité de Délégué Syndical Central

Paraphe des signataires Page 1/12



# PRÉAMBULE

La Direction de l'Unité Economique et Sociale SFR (UES SFR) et les organisations syndicales représentatives signataires, ont conclu le présent accord portant sur les modalités d'organisation et d'aménagement du temps de travail des collaborateurs de la SRR.

Le présent accord est conclu en application de l'accord cadre relatif à l'organisation, l'aménagement et la réduction du temps de travail du 4 février 2010 au sein de l'UES SFR, définissant les lignes directrices d'aménagement et de réduction du temps de travail dans le groupe. Il adapte les dispositions de l'accord cadre, compte tenu des spécificités de certaines activités de la SRR visées par le présent accord.

En effet, il apparaît que certaines activités de la SRR nécessitent de recourir à des modalités particulières d'organisation du temps de travail, ceci afin de répondre à des contraintes opérationnelles spécifiques à la Réunion. De nombreuses activités existent à la SRR, certaines sont propres à La Réunion. Enfin, le contexte local, différent de celui de la métropole, implique une adaptation aux spécificités locales.

Le présent accord a pour objet de définir des horaires et un rythme de travail adapté à l'activité des équipes concernées, consistant en une dérogation à l'horaire collectif en vigueur dans l'UES SFR.

Cet accord a donc pour objet de se substituer en tous points aux usages, aux engagements unilatéraux, ainsi qu'aux accords et pratiques préexistantes appliquées aux activités concernées par le présent accord relatifs aux modalités d'organisation du temps de travail.

Les parties se sont réunies à plusieurs reprises le 9 octobre 2013, puis le 21 mars 2014 et enfin les 4 et 11 septembre 2014 pour déterminer les dispositions du temps de travail adaptées aux activités de la SRR.

En l'absence de dispositions particulières, prévues par le présent accord, il convient de se reporter à l'accord cadre relatif à l'organisation, l'aménagement et la réduction du temps de travail conclu le 4 février 2010 au sein de l'UES SFR.

NIN SI LO FR



# **SOMMAIRE**

P	PREAMBULE	
	Article 1 – Champ d'application de l'accord	4
	Article 2 – Durée du travail effectif	4
	Article 3 – Période de référence des congés payés	4
	Article 4 – Horaires de référence à la SRR	4
	ARTIE I. DISPOSITIONS APPLICABLES AUX COLLABORATEURS DU SERVICE COMMERCIAL GRAND PUBLIC	
	Article 5 – Amplitude du temps de travail	5
	Article 6 – Plages horaires, pause déjeuner et planification	5
	Article 7 – Travail du samedi	7
	Article 8– Horaires exceptionnels en grande distribution	7
P	ARTIE II. ACCUEIL CLIENT DU SERVICE COMMERCIAL ENTREPRISE	7
	Article 9 – Amplitude du temps de travail	7
	Article 10 – Plages horaires, pause déjeuner et planification	7
P	PARTIE III. SERVICE CLIENT	
	Article 11- Amplitude du temps de travail	8
	Article -12- Plages horaires, pause déjeuner et planification	8
	Article 13 – Modalités de prise des CP	8
P	ARTIE IV. SUPERVISION ET PERFORMANCE	9
	Article 14 Amplitude du temps de travail	9
	Article 15 – Plages horaires et pause déjeuner	9
P	ARTIE V— CONDITIONS GENERALES D'APPLICATION DE L'ACCORD	9
	Article 16- Entrée en vigueur - révision - dénonciation	9
	Article 17— Commission de suivi de l'accord	10
	Article 18 – Exécution et dépôt légal	10
	Article 19 – Publicité	10
	Annexe 1 : Liste des sociétés juridiques constituant l'Unité Économique et Sociale SFR	11
	Annexe 2 : Liste des boutiques, à la date de signature du présent accord, à titre indicatif	12

Paraphe des signataires Page 3/12



## Article 1 - Champ d'application de l'accord

Le présent accord régit les relations en matière de durée et d'aménagement du temps de travail, pour les collaborateurs de la société SRR.

#### Article 2 - Durée 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 est de 35 heures par semaine en moyenne sur l'année.

Les horaires indiqués dans le présent accord correspondent à une durée du travail hebdomadaire de 38h50 centièmes générant 20 JRTT conformément à l'accord du 4 février 2010 ci-dessus mentionné.

### Article 3 – Période de référence des congés payés

Conformément à l'article 22 de l'accord cadre du 4 février 2010 relatif à l'organisation, la réduction et l'aménagement du temps de travail au sein de l'UES SFR, pour la SRR la période de référence des congés payés demeure du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

#### Article 4 - Horaires de référence à la SRR

L'horaire collectif de référence à la SRR est le suivant, sous réserve des horaires spécifiques correspondant aux nécessités de services détaillées dans les parties I à V :

Du lundi au jeudi : 8h30 – 17h25,

Le vendredi: 8h30 – 16h20,

avec une heure de pause déjeuner entre 12h et 14h. En tout état de cause, une pause de 30 minutes minimum, est obligatoire entre 12h et 14H.

Des plages horaires mobiles sont accessibles aux collaborateurs avec l'accord de la hiérarchie :

- Le matin entre 8h et 9h15 du lundi au vendredi
- L'après-midi entre 16h55 et 18h10 du lundi au jeudi, entre 15h50 et 17h05 le vendredi

L'ensemble des salariés doit effectuer son temps de travail normal dans cette amplitude.

Ces souplesses horaires ne doivent pas porter préjudice au bon fonctionnement des services et de l'entreprise.

D'autre part, ces horaires pourront être aménagés à la demande du manager ou du salarié après concertation et accord mutuel et validation de la Direction des Ressources Humaines en respectant un horaire collectif hebdomadaire de référence à 38 heures 50 cent.

Si le collaborateur et son manager ne parviennent à trouver à une solution satisfaisante, le collaborateur pourra solliciter son N+2 ou le représentant de la DRH.

NO SIRP 10 c



# PARTIE I. DISPOSITIONS APPLICABLES AUX COLLABORATEURS DU SERVICE COMMERCIAL GRAND PUBLIC

La présente partie concerne tous les collaborateurs du service commercial Grand Public travaillant en boutique.

#### Article 5 - Amplitude du temps de travail

L'organisation du temps de travail s'articule du lundi au vendredi ou du lundi au samedi selon les boutiques, avec une amplitude horaire maximale de 7h45 à 20h45, qui diffère selon les boutiques.

En cas de modification de l'amplitude journalière ou hebdomadaire d'une boutique, une information – consultation du CHSCT compétent sera réalisée.

## Article 6 - Plages horaires, pause déjeuner et planification

L'organisation du temps de travail se fait par planning prévisionnel établi et transmis en début de mois pour les 2 mois suivants, parmi les plages horaires définies ci-après. Exemple : le planning de juillet et Aout est transmis début juin.

Le présent accord met en place une organisation du temps de travail basée sur des rotations d'horaires.

Les plannings sont prévus sur 2 mois avec possibilité d'une certaine flexibilité en fonction des aléas de la vie de la boutique. Ils sont construits à partir de plages horaires d'amplitudes différentes, tout en respectant l'horaire collectif hebdomadaire de référence à 38 heures 50 centième.

Les plages horaires d'ouverture et les plages horaires de fermeture intègrent le temps nécessaire à la préparation, à l'ouverture et fermeture des boutiques et à la gestion des caisses.

Lorsque les collaborateurs réalisent l'inventaire, ils sont amenés à commencer à 7h45. L'inventaire est réalisé par tous les collaborateurs de l'équipe, à tour de rôle.

La pause déjeuner est d'une heure et est prise par roulement, entre 12h et 14h selon les contraintes de services.

La liste des boutiques à la date d'entrée en vigueur du présent accord est en annexe 2.

- Boutiques en centre-ville, du Lundi au Samedi :
  - ✓ Plages horaires de 8h :
    - → 7h45 16h45
    - → 9h15 18h15
  - ✓ Plages horaires de 6h30 :
    - → 7h45 15h15
    - → 10h45 18h15

Paraphe des signataires Page 5/12



La semaine se déroule en rotation 4 jours sur la plage horaire de 8h et 1 jour sur la plage horaire de 6h30.

- Boutiques en Galerie Marchande du Lundi au Samedi :
  - ✓ Plages horaires de 8h :
    - o 8h45 17h45
    - o 9h45 18h45
  - ✓ Plages horaires de 6h30
    - o 8h45 1615
    - o 11h15 18h45

La semaine se déroule en rotation 4 jours sur la plage horaire de 8h et 1 jour sur la plage horaire de 6h30

- Boutiques en zone artisanale du Lundi au Vendredi :
  - ✓ Plages horaires de 8h :
    - → 7h45 16h45
    - o 9h15 18h15
  - ✓ Plages horaires de 6h30 :
    - → 7h45 15h15
    - o 10h45 18h15

La semaine se déroule en rotation 4 jours sur la plage horaire de 8h et 1 jour sur la plage horaire de 6h30.

- Boutiques en grande distribution du Lundi au Samedi :
  - ✓ Plages horaires de 8h :
    - → 8h15 17h15
    - → 11h45 20h45
  - ✓ Plages horaires de 7h30min :
    - o 8h15 16h45
  - ✓ Plages horaires de 7h00 :
    - → 8h15 16h15
    - → 12h45 20h45

La semaine se déroule en rotation 3 jours sur la plage horaire de 8h, 1 jour sur la plage horaire de 7H30 et 1 jour sur la plage horaire de 7h00.

NO SIto F

Paraphe des signataires Page 6/12



#### Article 7 - Travail du samedi

Les collaborateurs sont amenés à travailler 2 samedis par mois. Au-delà de 2 samedis par mois, il sera uniquement fait appel au volontariat à l'exception des périodes de très fortes activités dites « Temps forts », 2 à 3 fois dans l'année (exemple : campagne de Noël) où il sera possible de demander aux collaborateurs de travailler 3 samedis par mois.

Le troisième et, le cas échéant, le quatrième samedi effectivement travaillé dans le même mois à la demande de la Direction ou volontairement dans le cadre de l'établissement des plannings, donnera lieu au versement d'une prime de 40 euros Brut.

Lorsque le collaborateur travaille le samedi, il lui est accordé un repos d'une durée équivalente dans la même semaine qui, dans la mesure du possible et lorsque l'organisation de la boutique le permet, peut être consécutif à une autre journée de repos.

# Article 8- Horaires exceptionnels en grande distribution

Les collaborateurs pourront être amenés à travailler en dehors de l'amplitude horaire habituelle, sur la base du volontariat, de manière occasionnelle (soldes, etc.).

Il sera fait application des majorations légales et conventionnelles si le collaborateur est amené à effectuer des heures supplémentaires, des heures de nuit et des heures un jour férié.

Pour rappel, conformément aux dispositions conventionnelles en vigueur, le principe applicable en matière d'heures supplémentaires effectuées par les collaborateurs des entités de l'UES SFR est celui de la substitution du paiement de ces heures par un repos de remplacement dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

#### PARTIE II. ACCUEIL CLIENT DU SERVICE COMMERCIAL ENTREPRISE

A titre indicatif les libellés d'emplois concernés à date par la présente partie sont : les conseillers service clients, les conseillers service client expérimentés et les responsables de groupe du service commercial entreprise.

#### Article 9 — Amplitude du temps de travail

L'organisation du temps de travail s'articule du lundi au vendredi avec une amplitude horaire maximale de 8h30 à 18h00.

# Article 10 – Plages horaires, pause déjeuner et planification

Le présent accord met en place une organisation du temps de travail basée sur des rotations d'horaires, une semaine sur deux entre les deux équipes.

#### Semaine 1:

- de 8h30 17h25 le lundi (avec pause déjeuner d'une heure, de 12h00 à 13h00)
- de 8h30 17h10 du mardi au jeudi (avec pause déjeuner d'une heure, de 12h00 à 13h00)
- de 8h30 17h05 le vendredi (avec pause déjeuner d'une heure, de 12h00 à 13h00)

#### Semaine 2:

de 9h05 – 18h00 le lundi (avec pause déjeuner d'une heure, de 13h00 à 14h00)

NIN ME LO -

Paraphe des signataires Page 7/12



- de 9h20 18h00 du mardi au jeudi (avec pause déjeuner d'une heure, de 13h00 à 14h00)
- de 9h25 à 18h00 le vendredi (avec pause déjeuner d'une heure, de 13h00 à 14h00)

Le planning est transmis en début de mois pour les 2 mois suivants.

#### PARTIE III. SERVICE CLIENTS

A titre indicatif, les libellés d'emplois concernés à date par la présente partie sont : les conseillers service clients, les conseillers service client expérimentés, les responsables de groupe et les responsables de coordination, les superviseurs, les chargés de satisfaction clients, les chargés de satisfaction clients expérimentés, les techniciens service client, les techniciens service client experts, les chargés de gestion grands comptes , les conseillers service client entreprise relation distributeur du service clients.

#### Article 11 - Amplitude du temps de travail

L'organisation du temps de travail s'articule du lundi au vendredi avec une amplitude horaire maximale de 8h00 à 18h30.

## Article 12 – Plages horaires, pause déjeuner et planification

Le présent accord met en place une organisation du temps de travail basée sur des rotations d'horaires pour les activités de Service Clients.

# Semaine 1:

- de 8h00 17h00 du lundi au jeudi (avec pause déjeuner d'une heure 15 minutes, de 12h00 à 13h15)
- de 8h00 16h30 le vendredi (avec pause déjeuner d'une heure, de 12h à 13h00)

#### Semaine 2:

- de 9h30 18h30 du lundi au jeudi (avec pause déjeuner d'une heure 15 minutes, de 13h15 à 14h30)
- de 9h30 18h00 le vendredi (avec pause déjeuner d'une heure, de 13h00 à 14h00)

Le planning est transmis en début de mois pour les 2 mois suivants.

Exemple : Le planning des mois d'août et de Septembre sera adressé aux équipes début juillet.

# Article 13 – Modalités de prise des CP

La pose des congés est réalisée par semestre.

La prise des congés est soumise à l'accord du manager.

Les collaborateurs font leur demande de congés en novembre-décembre pour le  $1^{er}$  semestre (janvier à juin), en mai-juin pour le  $2^{eme}$  semestre (juillet à décembre).

Les collaborateurs ont la possibilité de faire des demandes au fil de l'eau et de modifier leurs dates de congés si besoin.

NA SHO FF



#### PARTIE IV. SUPERVISION ET PERFORMANCE

A titre indicatif, les libellés d'emplois concernés à date par la présente partie sont : les chargés de support, les ingénieurs support et les ingénieurs télécom.

# Article 14 - Amplitude du temps de travail

L'organisation du temps de travail s'articule du lundi au vendredi avec une amplitude horaire maximale de 7h30 à 18h30.

# Article 15 – Plages horaires et pause déjeuner

Le présent accord met en place une organisation du temps de travail basée sur les horaires suivants :

## Horaires 1:

- de 7h30 à 16h15 du lundi au jeudi (avec pause déjeuner d'une heure, de 12h00 à 13h00)
- de 7h30 à 16h00 le vendredi (avec pause déjeuner d'une heure, de 12h00 à 13h00)

#### Horaires 2:

- de 9h45 à 18h30 du lundi au jeudi (avec pause déjeuner d'une heure de 13h00 à 14h00)
- de 9h45 à 18h15 le vendredi (avec pause déjeuner d'une heure, de 13h00 à 14h00)

Selon l'organisation de l'équipe, les horaires sont soit fixes soit, sur la base du volontariat, par roulement une semaine sur deux.

#### PARTIE V - CONDITIONS GENERALES D'APPLICATION DE L'ACCORD

#### Article 16 - Entrée en vigueur - révision - dénonciation

Le présent accord entrera en vigueur à compter du 5 janvier 2015, sauf en ce qui concerne les dispositions de l'article 7 applicables à compter du lendemain du dépôt du présent accord auprès de la DIRECCTE.

Il est conclu pour une durée indéterminée.

Sa dénonciation est régie par les dispositions légales (articles L. 2261-9 et suivant du code du travail). La dénonciation totale ou partielle est notifiée, par lettre recommandée avec accusé de réception, par la partie dénonciatrice aux autres parties et doit donner lieu à dépôt conformément à l'article L. 2261-9.

Si l'une des parties signataire souhaite proposer la révision partielle ou totale du présent accord, elle soumettra aux autres parties sa proposition de révision, sans qu'aucune condition de majorité ne soit requise pour que la négociation soit ouverte.

Le présent accord pourra faire l'objet d'éventuelles révisions selon les nécessités législatives, réglementaires, conventionnelles ou autres. Les dispositions ainsi révisées et ratifiées dans les conditions de majorité requises par la loi seront incorporées dans le présent accord, la date de modification étant alors précisée.

Paraphe des signataires Page 9/12



#### Article 17 - Suivi de l'accord

Afin de permettre le suivi et la bonne application du présent accord, une information sera faite une fois par an en Comité d'entreprise.

## Article 18 - Exécution et dépôt légal

L'accord sera, conformément aux dispositions des articles L. 2231-6 et D. 2231-21 du Code du travail, établi en un nombre suffisant d'exemplaires pour remise à chacune des parties contractantes et pour dépôts auprès de la Direction Régionale des Entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi 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 19 - Publicité

Un original du présent accord sera communiqué aux Organisations Syndicales Représentatives au niveau de l'UES SFR, signataires ou non.

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

Fait à Saint-Denis, en 6 exemplaires originaux, le 21 novembre 2014.

Pour les entreprises constituant L'Unité Économique et Sociale SFR Pour les Organisations Syndicales Représentatives au niveau de l'UES SFR

François RUBICHON

Directeur Exécutif

Ressources Humaines, Affaires Générales

et Organisation

CFDT

Olivier LELONG

Délégué Syndical Central

CFE-CGC

Sana IFFACH

Déléguée Syndicale Centrale

CGT

Po Dan

Damien BORNERAND

Nicolas MARILLY

Délégué Syndical Central

UNSA

Fabrice PRADAS

Délégué Syndical Central



# Annexe 1 : Liste des sociétés juridiques constituant l'Unité Économique et Sociale SFR

SFR

RCS 343 059 564 - Code APE: 6120Z

SFR SERVICE CLIENT

RCS 413 512 013 - Code APE: 8220Z

LTB-R

RCS 399 470 731 - Code APE: 4742Z

SRR

RCS 393 551 007 - Code APE: 6120Z

SFR COLLECTIVITÉS SA

RCS 419 753 587 - Code APE: 7112B

5- St long

Paraphe des signataires Page 11/12



# Annexe 2 : Liste des boutiques, à la date de signature du présent accord, à titre indicatif

- Boutiques en centre-ville :
  - o Front de Mer
  - Saint-Gilles
  - o Saint-Leu
  - Saint-Paul
  - Saint-Pierre
- Boutique en Galerie Marchande
  - o Maréchal Leclerc
- Boutiques en zone artisanale :
  - o Le Chaudron
  - o Le Port
- Boutiques en grande distribution:
  - Sainte-Suzanne
  - Sainte-Clothilde

Paraphe des signataires Page 12/12