Accord relatif à l'organisation et l'aménagement du temps de travail sur le périmètre administratif et commercial de la Direction de la Relation Client de SFR Business Team

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 Ressources Humaines, Affaires Générales et juridiques, Communication interne, 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

PRÉAMBULE

La Direction de l'Unité Economique et Sociale SFR (UES SFR) et les organisations syndicales représentatives signataires, ont conclu le présent accord, applicable aux collaborateurs de la Direction de la Relation Client (DRC) de la Direction Business Team SFR, et plus particulièrement ceux du domaine de la Relation Client, exerçant des métiers de la Gestion et du Développement de la Relation Client, en contact direct ou indirect avec les clients Entreprise de la société SFR.

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 des activités de la Gestion et du Développement de la Relation Client de la DRC de Business Team visées par le présent accord.

En effet, il apparaît que les activités de la Gestion et du Développement de la Relation Client de la DRC de Business Team nécessitent de recourir à des modalités particulières d'organisation du temps de travail, ceci afin d'assurer la continuité et la performance du service et de respecter nos engagements avec nos clients. Les parties soulignent à ce titre, l'importance de garantir la qualité du service offert au client et de répondre au mieux à ses attentes en termes d'horaires de joignabilité et de qualité de service, dans un environnement fortement concurrentiel, rendant nécessaire une organisation du temps de travail efficace et adaptée aux évolutions du marché.

Le présent accord a pour objet de définir des horaires et un rythme de travail adapté à l'activité des équipes concernées, à travers la mise en place d'une organisation de travail avec des horaires spécifiques 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 (en particulier à l'accord du 7 Octobre 2011) et pratiques préexistants, appliqués aux activités concernées par le présent accord.

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.

Les parties se sont réunies à plusieurs reprises de mai 2013 à octobre 2014 pour déterminer les dispositions du temps de travail adaptées aux activités de la Gestion et du Développement de la Relation Client de la DRC de la Business Team dans un contexte d'harmonisation.

Conscientes des conséquences d'un rythme de travail spécifique sur la santé et le bien-être des collaborateurs concernés, les parties ont choisi de définir un dispositif conciliant au mieux la vie professionnelle et personnelle des collaborateurs, tout en respectant les attentes économiques de l'entreprise.

Enfin, les parties tiennent à souligner qu'il sera fait appel à la bienveillance et l'intelligence situationnelle de chacun dans la mise en œuvre de l'accord au quotidien.

SOMMAIRE

PRÉAMBULE 2
CHAMP D'APPLICATION 5
PARTIE I – DISPOSITIONS APPLICABLES AUX COLLABORATEURS DES ACTIVITES ADMINISTRATIVES ET COMMERCIALES DE LA RELATION CLIENTELE SOUMIS A DES HORAIRES SPECIFIQUES 6
Article 1 – Durée du travail effectif 6
Article 2 – Amplitude du temps de travail 6
Article 3 – Période de référence 6
Article 4 – Plages horaires et pause déjeuner 6
Article 5 – Affectation des collaborateurs aux plages horaires 7
Article 5.1 – Recueil des souhaits des collaborateurs 7
Article 5.2 – Répartition des collaborateurs au sein des plages horaires 8
Article 5.3 – Situations sociales et/ ou familiales particulières 9
Article 5.4 – Autres situations 10
Article 6 – Temps de pause 10
Article 7 – Révision des plages horaires 11
Article 7.1 – A l'initiative du collaborateur 11
Article 7.2 – A l'initiative de la direction 11
Article 8 – Plages horaires pendant les périodes de formation 11
Article 9 – Situation des salariés à temps partiel 12
Article 9.1 – Plages horaires 12
Article 9.2 – Journée de solidarité 12
PARTIE II – DISPOSITIONS RELATIVES AUX CONGES PAYES ET JRTT 12
Article 11 – Règles de priorité pour les CP et JRTT posés à dates butoirs 13
Article 12 – Traitement des demandes de congés payés et de JRTT 13
Article 12.1 : Demandes à date butoir 13
Article 12.2 : Demandes au fil de l'eau 15
Article 12.3 – Demi-journée 15
PARTIE III – MANAGEMENT 15
PARTIE IV – ASTREINTES ET IP 15
PARTIE V – CONDITIONS GENERALES D'APPLICATION DE L'ACCORD 16
Article 13 – Dispositions transitoires d'application de l'accord 16

Article 13.1 – Dispositions transitoires relatives aux Congés et JRTT 16
Article 13.2 – Dispositions transitoires relatives à l'affectation sur les plages horaires 16
Article 14 – Entrée en vigueur – révision – dénonciation 16
Article 15 – Commission locale et suivi de l'accord 16
Article 15.1 – Commission locale 16
Article 15.2 – Suivi de l'accord 17
Article 16 – Exécution et dépôt légal 17
Article 17 – Publicité 17
Annexe 1 : Liste des sociétés juridiques constituant l'Unité Économique et Sociale SFR 19
Annexe 1 BIS : Libellés des intitulés d'emploi compris dans le champ d'application du présent accord, à titre indicatif : 20
Annexe 2 : Besoins de production DRC de Business Team/ RC Grands Comptes, à la date de signature du présent accord, à titre indicatif 21
Annexe 3 : Besoins de production DRC de Business Team/ Gestion Client (1/2), à la date de signature du présent accord, à titre indicatif 22
Annexe 3 : Besoins de production DRC de Business Team/ Gestion Client (2/2), à la date de signature du présent accord, à titre indicatif 23
Annexe 4 : Besoins de production DRC de Business Team/ Relation Client (Nantes), à la date de signature du présent accord, à titre indicatif 24
Annexe 5 : Besoins de production DRC de Business Team/ Cellule VIP, à la date de signature du présent accord, à titre indicatif 25
Annexe 6 : Besoins de production DRC de Business Team/ Fidélisation, à la date de signature du présent accord, à titre indicatif 26

CHAMP D'APPLICATION

Le présent accord régit les relations en matière de durée et d'aménagement du temps de travail, entre la société SFR et les collaborateurs, en contact direct ou indirect avec les clients Entreprise, exerçant des métiers de la Gestion et du Développement de la Relation Client, activités administratives et commerciales dites de production de la DRC de SFR Business Team. A date, sont donc concernées les équipes suivantes :

- Relation Client Entreprise et Relation Distribution :
  - ✓ Fidélisation
  - ✓ Satisfaction
  - ✓ Relation Client Entreprise
  - ✓ Relation Distribution Entreprise ;
- Cellule VIP
- Relation Client Grands Comptes
- Gestion Client :
  - ✓ Comptabilité Client
  - ✓ Recouvrement Grands Comptes & Contentieux
  - ✓ Recouvrement PME, GE, MP
  - ✓ Scoring & Fraude

A titre indicatif, le détail des activités est précisé en annexe 1 bis du présent accord.

Il est précisé que les collaborateurs des activités dites de support et les équipes dites de facturation relevant déjà de l'Accord Cadre du 4 Février 2010 ne sont pas concernées par le présent accord, à savoir les activités :

- Pilotage
- Reporting
- Process
- Formation
- Planification
- Facturation

PARTIE I – DISPOSITIONS APPLICABLES AUX COLLABORATEURS DES ACTIVITES ADMINISTRATIVES ET COMMERCIALES DE LA RELATION CLIENTELE SOUMIS A DES HORAIRES SPECIFIQUES

Article 1 – 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.

Article 2 – Amplitude du temps de travail

L'organisation du temps de travail s'articule du lundi au vendredi selon une amplitude horaire maximale de 8h à 19h.

Article 3 – Période de référence

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

Article 4 – Plages horaires et pause déjeuner

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.

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), selon l'activité, parmi les plages horaires suivantes :

- Relation Client Entreprise et Relation Distribution :

  - ✓ 8 h00 – 16h42 (avec pause déjeuner de 12h00 à 13h00)
  - ✓ 8h30 – 17h12 (avec pause déjeuner de 12h30 à 13h30)
  - ✓ 9h00 – 17h42 (avec pause déjeuner de 12h30 à 13h30)
  - ✓ 9h30 – 18h12 (avec pause déjeuner de 13h à 14h)
  - ✓ 10h18 – 19h00 (avec pause déjeuner de 13h30 à 14H30 ou de 13h à 14h pour toute la période de référence)

- Cellule VIP :

  - ✓ 8 h00 – 16h42 (avec pause déjeuner de 12h00 à 13h00)
  - ✓ 8h30 – 17h12 (avec pause déjeuner de 12h30 à 13h30)
  - ✓ 9h00 – 17h42 (avec pause déjeuner de 12h30 à 13h30)
  - ✓ 9h30 – 18h12 (avec pause déjeuner de 12h30 à 13H30)
  - ✓ 10h18 – 19h00 (avec pause déjeuner de 13h30 à 14H30 ou de 13h à 14h pour toute la période de référence)

- Relation Client Grands Comptes :

  - ✓ 8 h00 – 16h42 (avec pause déjeuner de 12h00 à 13h00)
  - ✓ 8h30 – 17h12 (avec pause déjeuner de 12h30 à 13h30)
  - ✓ 9h00 – 17h42 (avec pause déjeuner de 12h30 à 13h30)
  - ✓ 10h18 – 19h00 (avec pause déjeuner de 13h30 à 14h30 ou de 13h à 14h pour toute la période de référence)

- Gestion Client :

  - ✓ 8h00 – 16h42 (dont 1 heure de coupure repas à prendre entre 11h30 et 14h en fonction des contraintes de services, en accord avec le manager)
  - ✓ 8h30 – 17h12 (dont 1 heure de coupure repas à prendre entre 11h30 et 14h en fonction des contraintes de services, en accord avec le manager)
  - ✓ 9h00 – 17h42 (dont 1 heure de coupure repas à prendre entre 11h30 et 14h en fonction des contraintes de services, en accord avec le manager)

A titre indicatif, le besoin opérationnel exprimé par la direction au moment de la mise en place du présent accord, est précisé en annexes 2 à 6 en pourcentage d'effectif par plage horaire, pour chaque activité concernée.

Article 5 – Affectation des collaborateurs aux plages horaires

Lors du recueil des souhaits des plages horaires, les managers veilleront à faciliter l'échange et le consensus entre les collaborateurs afin de favoriser la fixité des horaires et ainsi diminuer les rotations.

Article 5.1 – Recueil des souhaits des collaborateurs

Chaque année, le recueil des souhaits des collaborateurs débutera à compter des deux dernières semaines pleines (du lundi au vendredi) de mars (jusqu'à la 1ère semaine d'avril si la dernière semaine de mars ne se termine pas un vendredi) jusqu'au 30 avril. Un calendrier précis des dates de récolte et de retour sera établi précisément chaque année et communiqué le 1er mars au plus tard.

- Phase 1 (recueil obligatoire) : Le collaborateur devra ainsi transmettre par écrit l'horaire souhaité à son manager dans les deux dernières semaines pleines (du lundi au vendredi) de mars (jusqu'à la 1ère semaine d'avril si la dernière semaine de mars ne se termine pas un vendredi) au plus tard.

- Phase 2 : Dans la mesure du possible les collaborateurs auront une vision globale du taux de remplissage des créneaux horaires exprimés au sein de leur service. Une communication des simulations de planning sera réalisée au plus tard 3 semaines pleines après le début du recueil, soit à la fin de la 1ère ou 2ème semaine pleine d'avril.

- Phase 3 (recueil facultatif) : Les collaborateurs auront ensuite a minima 2 semaines pleines (du lundi au vendredi) pour modifier éventuellement leur choix, si cela permet une diminution des rotations horaires, soit jusqu'au 30 avril au plus tard.

- Phase 4 : Le manager informera le collaborateur de son planning annuel le 1er juin au plus tard pour application au 1er septembre suivant.

En cas de vacances scolaires pendant la période de recueil des souhaits, la période de recueil sera adaptée.

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 mars – avril (30 avril au plus tard).

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.

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.

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 et/ ou familiales particulières

Dans le cas où le volontariat ne couvre pas le besoin opérationnel et qu'il est fait appel au principe de la rotation sur plusieurs plages horaires (Art 5.2), ce principe pouvant constituer pour certains collaborateurs une contrainte forte compte tenu de leur situation personnelle particulière, les parties conviennent que les collaborateurs pourront à titre exceptionnel demander un horaire fixe sans rotation, et ce dans la limite de 10 % de l'effectif de chaque service identifié dans les annexes 2 à 6.

Ces situations personnelles particulières seront :

1. Handicap tel que défini par la loi du 11 février 2005
2. Situation familiale : parent d'enfant handicapé
3. Situation familiale : parent isolé d'un enfant à charge de moins de 13 ans révolus

Elles devront être justifiées et seront validées selon les critères de priorité ci-dessus, en cas de demandes supérieures à 10% de l'effectif du service.

Le collaborateur devra présenter les justificatifs des situations qu'il invoque au service RH avant chaque période de recueil et s'assurer que ce qu'il a déclaré est conforme à sa situation et à jour (demande à renouveler tous les ans, soit chaque année de référence).

En cas d'égalité parfaite au terme de l'application de ces trois critères, le critère d'ancienneté sera pris en compte.

Les collaborateurs d'un même service ayant déclarés le covoiturage, se verront affectés dans la mesure du possible sur une même rotation d'horaires afin de diminuer la fréquence de la rotation.

Si une difficulté persiste, elle sera abordée en commission locale prévue à l'article 15.1. En tout état de cause, la réponse apportée devra permettre de couvrir le besoin opérationnel défini par SFR.

Article 5.4 – Autres situations

- Les collaborateurs en CDI, CDD et les travailleurs temporaires intervenant au motif :
  - ✓ d'un remplacement : le collaborateur est recruté sur la plage horaire et le cycle (fixe/ rotation) du salarié qu'il remplace pour la période de référence en cours. Il pourra exprimer un choix différent lors du recueil des souhaits s'il est toujours présent au moment du recueil des souhaits.
  - ✓ d'un accroissement temporaire d'activité : la plage horaire est affectée au collaborateur recruté selon les besoins opérationnels exprimés lors du recrutement. Il pourra exprimer un choix différent lors du recueil des souhaits s'il est toujours présent au moment du recueil des souhaits. Ce choix sera pris en compte s'il est compatible avec les besoins opérationnels.
  - ✓ d'un « détachement » entre société juridique distincte ou non : le collaborateur recruté est affecté sur la plage horaire définie lors du recrutement/ appel à candidature. Il pourra exprimer un choix différent lors du recueil des souhaits s'il est toujours présent au moment du recueil des souhaits.

- Pour les alternants et stagiaires, la plage horaire sera définie par le manager selon les besoins de l'activité. Ils exprimeront leurs choix s'ils sont présents au moment du recueil. Le manager prendra en compte les contraintes liées à leur calendrier scolaire.

- En cas d'arrivée en cours d'année, la plage horaire sera définie par le manager selon les besoins de l'activité.

Article 6 – Temps de pause

Conformément aux dispositions de la convention collective applicable, les collaborateurs visés par la présente partie bénéficient d'une pause rémunérée de 30 minutes pour une base temps plein d'au moins 7 heures de travail effectif par jour travaillé.

Ce temps de pause journalier sera également de 30 minutes par jour pour les collaborateurs à temps partiel dont la durée du travail est au moins égale à 7 heures par jour.

Ces pauses sont des interruptions de travail situées pendant les séquences de travail. Elles ne se confondent pas avec la coupure repas. Les pauses sont destinées à permettre un repos de courte durée afin de préserver les conditions de travail du salarié ainsi que la qualité du service.
Les pauses doivent être prises de façon régulière et fractionnée au sein de la journée de travail.
Le temps de pause fait l'objet d'une gestion quotidienne.

Les temps de pause sont pris à l'initiative du collaborateur, dans le respect des contraintes du service.

Article 7 – Révision des plages horaires

Article 7.1 – A l'initiative du collaborateur

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

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.

Des modifications temporaires à l'initiative du collaborateur seront étudiées au cas par cas, et validées selon les contraintes de service, sauf cas exceptionnel.
Ne sont pas considérées comme des modifications à l'initiative de la direction les modifications de planning générées par des permutations entre collaborateurs.

Article 7.2 – A l'initiative de la direction

En cas d'urgence ou d'absence, des modifications de planning temporaires peuvent intervenir avec un délai de prévenance minimum de 7 jours, sauf accord des 2 parties.

Ces modifications interviendront sur la base du volontariat uniquement et relèvent de la responsabilité du manager.

Article 8 – Plages horaires pendant les périodes de formation

Pour toute formation dite « transverse » (par opposition aux formations dites « métiers »), le collaborateur effectuera, pendant toute la période de formation, les horaires prévues, avec un délai de prévenance minimum de 14 jours calendaires.

Pour les formations « métiers », se déroulant sur une durée inférieure à la durée journalière habituelle, le manager déterminera en lien avec le collaborateur, l'activité à réaliser sur le reste de la journée.

Pour les formations « métiers », pour lesquelles une modification de planning serait nécessaire, un délai de prévenance de 14 jours minimum sera respecté.

Pour les collaborateurs à temps partiels, ce sont les dispositions légales et conventionnelles qui s'appliquent.

Article 9 – Situation des salariés à temps partiel

Sont considérés comme salariés à temps partiel les salariés dont la durée du travail est inférieure à trente-cinq heures de travail effectif hebdomadaire.

Il convient de préciser qu'il s'agit de temps partiels choisis.

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 9.1 – Plages horaires

Il convient de distinguer 2 situations afin de déterminer les plages horaires des salariés à temps partiels.

- Les collaborateurs à temps partiels affectés sur les plages horaires suivantes, à savoir :
  - ✓ 8h – 16h42
  - ✓ 9h30 – 18h12
  - ✓ 10h18 – 19h

  seront systématiquement présents sur le début de la plage horaire, soit 8h pour la 1ère plage horaire, ou sur la fin de la tranche horaire, soit 18h12 ou 19h.

- Les collaborateurs à temps partiels affectés sur les autres tranches, à savoir :
  - ✓ 8h30 – 17h12
  - ✓ 9h – 17h42

  devront choisir :
  - ✓ soit le début de la tranche afin de déterminer leur horaire de fin de journée de travail
  - ✓ soit la fin de la tranche horaire afin de déterminer leur horaire de prise de poste

Article 9.2 – Journée de solidarité

Les collaborateurs à temps partiel devront travailler à concurrence de la durée d'une journée de travail moyenne contractuelle. Ces heures devront être réalisées au cours du mois de juin, en concertation avec le manager.

PARTIE II – DISPOSITIONS RELATIVES AUX CONGES PAYES ET JRTT

Les parties rappellent que la situation des collaborateurs des métiers de la Gestion et du Développement de la Relation Client de la DRC de SFR Business Team s'inscrit dans l'esprit et les règles contenues dans l'accord cadre de l'UES SFR du 4 février 2010.

Article 11 – Règles de priorité pour les CP et JRTT posés à dates butoirs

Les règles de priorités définies ci-dessous s'appliquent indistinctement à la prise des CP et des JRTT, posés à dates butoirs.

Ces règles de priorité sont les suivantes :

1. Collaborateurs qui se sont vus refuser leurs demandes de CP l'année précédente, à condition qu'il s'agisse de demandes pour une semaine complète minimum, au sein de la même période (au sens de période de CP à date butoir) ;

2. à défaut, collaborateurs avec des enfants à charge non scolarisés et gardés en crèche ou par une assistante maternelle, dont la période de prise de CP est contrainte par la fermeture de la crèche ou par les CP de l'assistante maternelle ; ou collaborateurs, ayant des enfants à charge de moins de 16 ans dont la période de garde auprès du parent collaborateur est contrainte par un jugement de divorce, qui formulent une demande de congés pour ces périodes ;

3. à défaut, collaborateurs avec des enfants à charge de moins de 16 ans scolarisés, ayant formulé une demande de congé pour les vacances scolaires. La période de vacances scolaires prise en compte est celle de la zone scolaire dont dépend l'établissement scolaire de l'enfant ;

4. à défaut, collaborateurs dont le conjoint/concubin a des dates de CP imposées pour cause de fermeture de son entreprise (applicable aux CP uniquement) ;

5. à défaut, collaborateur le plus ancien.

Etant précisé que lors de l'attribution des CP et des JRTT, les conjoints et les partenaires liés par un pacte civil de solidarité travaillant dans une même entreprise ont droit à un congé simultané s'ils le demandent.

Les périodes où les demandes sont excédentaires seront communiquées aux collaborateurs pour leur permettre de demander un autre jour/une autre période.

Article 12 – Traitement des demandes de congés payés et de JRTT

Les JRTT peuvent être accolés aux CP dans la limite de 5 semaines maximum. Les congés payés doivent être pris à raison de 3 semaines entières, dont 2 consécutives entre le 1er juin et le 31 octobre.

Article 12.1 : Demandes à date butoir

a. Définition des périodes

Les parties conviennent de diviser l'année en 3 périodes :

Période	Début*	Fin*	Date butoir*
1	1e jour de la 1ere semaine pleine de juin	Dernier jour de la dernière semaine pleine de Septembre	Dernier jour de la dernière semaine pleine de Mars
2	1e jour de la 1ere semaine pleine de Octobre	Dernier jour de la dernière semaine pleine de Janvier	Dernier jour de la deuxième semaine pleine de Juillet
3	1e jour de la 1ere semaine pleine de Février	Dernier jour de la dernière semaine pleine de Mai	Dernier jour de la dernière semaine pleine de Novembre

Les demandes de pose de CP et de JRTT doivent être faites avant la date butoir indiquée pour chaque période.

* La direction précisera chaque année les dates de début et de fin des 3 périodes afin que les périodes correspondent à des semaines civiles complètes (du lundi au vendredi) ainsi que la date butoir éventuellement.

b. Traitement des demandes

En fonction des prévisions d'activité sur les périodes demandées, les demandes seront satisfaites à condition d'avoir été déposées dans les délais et sous réserve de l'application des règles de priorité prévue à l'article 11.
Les places disponibles dépendent des quotas fixés par la Direction du site en fonction des besoins par activité. Elles sont revues et déterminées pour chaque période, et communiquées lors de la réunion des Délégués du Personnel précédant la date butoir concernée.

A chaque date butoir, à l'exception des demandes de congés posées pendant la période des congés scolaires de Noël, les demandes sont traitées de la façon suivante :
Les demandes portant sur 2 semaines ou plus sont traitées en premier lieu en application des règles de priorité visées à l'article 11 du présent accord.
Ensuite, ce sont les demandes portant sur 1 semaine minimum qui sont traitées en application des mêmes règles.
Et enfin, les demandes portant sur des périodes inférieures à 1 semaine sont traitées, en dernier lieu, en application des mêmes règles.

Pour les demandes de congés posées pendant la période des congés scolaires de Noël, ce sont les demandes portant sur 1 semaine complète qui sont traitées en application des règles des priorité visées à l'article 11 du présent accord.
Ensuite, ce sont les demandes portant sur des périodes inférieures à 1 semaine qui sont traitées, en second lieu, en application des mêmes règles.

Les demandes seront étudiées sur présentation d'un justificatif avant le début de chaque période de recueil des congés, ou à défaut au moment du recueil au plus tard.

En attendant le déploiement de l'outil de gestion des temps et des activités, un process sera mis en place afin d'avoir une traçabilité des refus.

c. *Demande de modification de date de CP ou de JRTT*

La demande de modification faite par le collaborateur avant la date butoir sera automatiquement prise en compte.
La demande de modification du collaborateur qui intervient après la date butoir, est prise en compte en fonction des places disponibles. Le collaborateur ne pourra faire que 2 demandes de modification maximum par année civile, sauf en cas de force majeure ou en cas de modification de planning à l'initiative de la Direction.

Article 12.2 : Demandes au fil de l'eau

Pour les demandes qui se présenteront après la date butoir applicable à la période en cause, il ne sera pas fait application des critères de priorité prévus à l'article 11 du présent accord. En dehors des périodes de recueil des congés, les collaborateurs pourront faire des demandes de congés ou RTT au fil de l'eau, en déposant leurs demandes 7 jours avant la date souhaitée, de préférence. L'acceptation sera donnée en fonction des places disponibles dans l'ordre d'arrivée des demandes.

Article 12.3 – Demi-journée

Afin de garantir l'équité et de prévenir toute éventuelle dérive, le manager procèdera aux arbitrages de congé/ JRTT pour les collaborateurs souhaitant poser des absences par demi-journée. La plage horaire sera replanifiée si nécessaire.

PARTIE III – MANAGEMENT

Les Responsables de Groupe (RDG) qui encadrent les équipes dites de production, s'organiseront pour couvrir l'amplitude 8h – 19h, avec la présence a minima d'un RDG sur la première (début 8h00) et sur la dernière plage horaire (fin 19h00), voire deux RDG en fonction de l'effectif de l'activité (à date, à Nantes, pour l'activité « Relation Client Entreprise et Relation Distribution »). Une attention particulière sera portée aux RDG sur la plage horaire 10h18 – 19h du site de Nantes (des activités RC Entreprises, RC Distributeurs, Fidélisation, Satisfaction client). En cas de dépassement de la durée journalière de travail des RDG de ces activités sur la dernière plage horaire (fin 19h), le RDG pourra récupérer dès le lendemain ou dans la même semaine au plus tard, l'éventuel dépassement horaire, en accord avec son manager.

En l'absence de volontaires, les créneaux seront couverts par une rotation équitable entre les managers de proximité.

PARTIE IV – ASTREINTES ET IP

Les collaborateurs de la Direction de la Relation Clientèle de la direction Business Team SFR visés par le champ d'application du présent accord qui seraient amenés à réaliser des astreintes et / ou des interventions programmées, les feront selon les dispositions conventionnelles en vigueur, en application à date de l'accord collectif relatif à l'exécution des astreintes et aux interventions programmées au sein de l'UES SFR du 11 octobre 2011.

PARTIE V – CONDITIONS GENERALES D'APPLICATION DE L'ACCORD

Article 13 – Dispositions transitoires d'application de l'accord

Article 13.1 – Dispositions transitoires relatives aux Congés et JRTT

Compte tenu de la date d'entrée en vigueur du présent accord, le premier recueil des congés et JRTT aura lieu lors de la période de recueil suivant la signature de l'accord, soit en Mars 2015.

Article 13.2 – Dispositions transitoires relatives à l'affectation sur les plages horaires

La prochaine période de recueil aura lieu en avril 2015. En attendant, ce sont les plannings transmis le 1er septembre 2014 qui continueront d'être appliqués.

Article 14 – Entrée en vigueur – révision – dénonciation

Le présent accord entrera en vigueur à compter du premier jour du mois suivant le dépôt à 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 signataires 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.

Article 15 – Commission locale et suivi de l'accord

Article 15.1 – Commission locale

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, sur des journées différentes.

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 et signataire du présent accord, 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 15.2 – Suivi de l'accord

Afin de permettre le suivi et la bonne application du présent accord, une commission de suivi pourra se réunir une fois par an, à la demande de l'une des parties signataires. Cette dernière sera composée de représentants de la direction et de deux représentants par organisation syndicale représentative au niveau de l'UES SFR et signataire du présent accord. Cette commission se réunira une fois par an les 3 premières années.

La Direction et les organisations syndicales représentatives au niveau de l'UES se donnent rendez-vous dans le courant du 1er semestre de l'année 2018 afin de réaliser un état des lieux et étudier si certaines dispositions de l'accord seraient à adapter en s'appuyant sur les commissions de suivi qui se seront tenues au préalable.

Article 16 – 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 17 – 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 11 décembre 2014.

Pour les entreprises constituant
L'Unité Économique et Sociale SFR

François RUBICHON
Directeur Ressources Humaines,
Affaires Générales
et juridiques, Communication interne

Pour les Organisations Syndicales Représentatives
au niveau de l'UES SFR

CFDT **Olivier LELONG**
Délégué Syndical Central

CFE-CGC **Sana IFFACH**
Déléguée Syndicale Centrale
PO Nathalie Boisgontier
DSCA

CGT **Damien BORNERAND**
Délégué Syndical Central
Thierry CHESA Délégué Syndical Central
Adjoint

UNSA **Fabrice PRADAS**
Délégué Syndical Central
Po Thierry Serna
DSCA

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

Annexe 1 BIS : Libellés des intitulés d'emploi compris dans le champ d'application du présent accord, à titre indicatif :

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 Fraude & Scoring
- ✓ **Conseiller(ère) Client en Gestion Grands Comptes** (Bordeaux, Lyon & Nantes) – Service Relation Client Grands Comptes, VIP
- ✓ **Conseiller(ère) Clients Entreprises / Distributeurs** (Nantes) – Services Relation Client Entreprise, Relation Distribution Entreprise
- ✓ **Conseiller(ère) Service Client Expérimenté(e)** (Nantes) – Services Fidélisation, Satisfaction, Relation Distribution Entreprise
- ✓ **Chargé(e) de recouvrement amiable** (Nantes & Bordeaux) – Services Recouvrement Grands Comptes & Contentieux, Recouvrement PME, GE, MP
- ✓ **Comptable** (Bordeaux) – Service Comptabilité Client
- ✓ **Responsable de groupe** (Bordeaux, Lyon & Nantes) – Tous services de production
- ✓ **Chargé(e) de gestion administrative** (Bordeaux) – Tous services de production

Annexe 2 : Besoins de production DRC de Business Team/ RC Grands Comptes, à la date de signature du présent accord, à titre indicatif

Besoins / Résultats	Tranche A 8h00 – 16h42	Tranche B 8h30 – 17h12	Tranche C 9h00 – 17h42	Tranche D 10h18 – 19h00	% des collaborateurs en rotation/ fixe
	10%	**40%**	**40%**	**10%**	**Récurrence des rotations**
Nantes	15%	49%	32%	4%	**55 %** en rotation Toutes **les 2 ou 3** semaines
Effectif indicatif					**47**
Bordeaux	14%	40%	32%	14%	**15,5 %** en rotation Toutes les **7** semaines
Effectif indicatif					**48**
Lyon	25%	41%	33%	2%	**46 %** en rotation Toutes les **4 ou 5** semaines
Effectif indicatif					**58**

Annexe 3 : Besoins de production DRC de Business Team/ Gestion Client (1/2), à la date de signature du présent accord, à titre indicatif

Comptabilité :

Besoins / Résultats	Tranche A 8h00 – 16h42	Tranche B 8h30 – 17h12	Tranche C 9h00 – 17h42	% des collaborateurs en rotation/ fixe
	48%	36%	16%	Récurrence des rotations
Bordeaux	45%	35%	20%	**Pas de rotation**
Effectif indicatif				**20**

Annexe 3 : Besoins de production DRC de Business Team/ Gestion Client (2/2), à la date de signature du présent accord, à titre indicatif

Contentieux et recouvrement, Fraude & Scoring :

Besoins / Résultats	Tranche A 8h00 – 16h42	Tranche B 8h30 – 17h12	Tranche C 9h00 – 17h42	% des collaborateurs en rotation/ fixe
	20%	40%	40%	Récurrence des rotations
Bordeaux	28%	36%	36%	**Pas de rotation**
Effectif indicatif				**25**
Nantes	33%	50%	17%	**79 %** en rotation Toutes les 3 à 4 semaines
Effectif indicatif				**18**

Annexe 4 : Besoins de production DRC de Business Team/ Relation Client (Nantes), à la date de signature du présent accord, à titre indicatif

Besoins / Résultats	Tranche A 8h00 – 16h42	Tranche B 8h30 – 17h12	Tranche C 9h00 – 17h42	Tranche D 9h30 – 18h12	Tranche E 10h18 – 19h00	% des collaborateurs en rotation/ fixe Récurrence des rotations
	15%	**15%**	**50%**	**10%**	**10%**	
RCE	15%	15%	48%	11%	10%	**Pas de rotation**
Effectif indicatif						**53**
RDE	21%	25%	30%	11%	10%	**48 %** en rotation Toutes les **4 ou 5** semaines
Effectif indicatif						**48**
Fidélisation	25%	25%	38%	6%	6%	**50 %** en rotation Toutes les **3** semaines
Effectif indicatif						**16**
Satisfaction	20%	24%	49%	10%	0%	**39%** en rotation Toutes les **5 ou 6** semaines
Effectif indicatif						**43**

Annexe 5 : Besoins de production DRC de Business Team/ Cellule VIP, à la date de signature du présent accord, à titre indicatif

Besoins	Tranche A 8h00 – 16h42	Tranche B 8h30 – 17h12	Tranche C 9h00 – 17h42	Tranche D 9h30 – 18h12	Tranche E 10h18 – 19h00	Total
En %	20%	10%	40%	20%	10%	100%
Effectif indicatif						8

Annexe 6 : Besoins de production DRC de Business Team/ Fidélisation, à la date de signature du présent accord, à titre indicatif

Besoin	Tranche A 8h00 – 16h42	Tranche B 8h30 – 17h12	Tranche C 9h00 – 17h42	Tranche D 9h30 – 18h12	Tranche E 10h18 – 19h00	Total
En %	10%	15%	50%	10%	15%	100%
Effectif CDI cible indicatif						**16**