



30 octobre 2001

**ACCORD D'ENTREPRISE RELATIF A L'ORGANISATION DU TRAVAIL
DES PLATES-FORMES TELEPHONIQUES**

Entre

le CREDIT LYONNAIS

représenté par Monsieur Jérôme BRUNEL
Responsable de la Direction des Relations
Humaines et Sociales du Groupe

et

la C.F.D.T.

représentée par Monsieur Patrick MORY non signature
Délégué Syndical National

la C.F.T.C.

représentée par Monsieur Jean-Pierre BEFFRE non signature
Délégué Syndical National

la C.G.T.

représentée par Monsieur Patrick LICHAU non signature
Délégué Syndical National

F.O.

représentée par Monsieur Sébastien BUSIRIS non signature
Délégué Syndical National

le S.N.B.

représenté par Monsieur Fernand VIDIS signature
Délégué Syndical National

PREAMBULE

Le projet PSMC (**P**lates-**f**ormes de **S**ervices **M**ulti-**C**anaux) vise à dériver les appels entrants des agences sur des plates-formes téléphoniques. Cette professionnalisation du métier téléphonique pour traiter les demandes de nos clients est en effet devenue courante dans l'économie moderne, et prend une ampleur croissante dans le domaine bancaire.

Les objectifs poursuivis sont :

- l'amélioration de la qualité de l'accueil téléphonique de nos clients, aujourd'hui largement perfectible ;
- la volonté de dégager du temps commercial en agence ;
- la nécessité d'accroître l'efficacité du travail des collaborateurs, en évitant les interruptions lors de l'accueil physique des clients.

La conception du dispositif des plates-formes, dans ses différents aspects relatifs aux ressources humaines, repose sur des principes directeurs forts.

Tout d'abord, ce dispositif fera partie intégrante du Crédit Lyonnais et l'activité des plates-formes sera assurée en interne par du personnel de l'entreprise.

Le personnel affecté à cette activité sera majoritairement issu des ressources internes actuelles du Crédit Lyonnais. Ainsi, le déploiement des plates-formes offrira à un certain nombre de nos collaborateurs l'opportunité de se diriger, sur la base du volontariat, vers un métier nouveau en développement.

La Direction générale affirme en outre sa volonté d'assurer la continuité du régime de travail pratiqué par les collaborateurs issus d'unités de la DTSC en RTT de Robien 33 heures.

Le fonctionnement des plates-formes sur une amplitude de six jours par semaine devrait en effet conduire l'entreprise à privilégier un rythme de travail des collaborateurs sur cinq jours avec roulement pour couvrir l'ouverture du samedi. Toutefois, compte tenu de l'attachement du personnel de la DTSC à la pratique de la semaine de quatre jours, la Direction a décidé d'offrir aux collaborateurs issus de ces unités la possibilité de conserver ce rythme de travail, afin de favoriser le volontariat de ces personnels pour rejoindre les plates-formes. Ils pourront également, s'ils le préfèrent, adopter un rythme de travail sur cinq jours.

Dans un souci d'équité interne et de cohésion sociale des nouvelles entités, les collaborateurs qui viendront du réseau commercial pour prendre un poste sur une plate-forme disposeront également de la possibilité de travailler, selon leur choix personnel, sur quatre jours par semaine au lieu des habituels cinq jours.

Le présent accord définit le cadre spécifique dans lequel s'inscrit le déploiement des plates-formes, tel qu'on peut l'envisager, dans une première étape, jusqu'à fin 2002 environ. Par la suite, il fera éventuellement l'objet d'aménagements, dans le cadre d'un avenant de révision, en fonction des évolutions du dispositif rendues nécessaires notamment par les attitudes de la clientèle, de l'offre de la concurrence et du bilan des premières expériences de cette nouvelle activité.

Le service « Crédit Lyonnais à l'Ecoute » (CLAE) continue d'être assuré par la plate-forme de Richard Lenoir « banque par téléphone ». Cette unité demeure régie par les dispositions de l'accord du 17 juillet 1997 et de son avenant du 20 décembre 2000.

Article I - Champ d'application

Le présent accord s'applique au dispositif des plates-formes téléphoniques mis en œuvre par le Crédit Lyonnais et concerne aussi bien les plates-formes constituées ou en voie de l'être à la date de signature du présent accord que celles qui seront créées par la suite.

Il concerne donc dans un premier temps les trois premières plates-formes de dérivation aujourd'hui identifiées.

Article II - Processus d'intégration des collaborateurs

Article II-1 - Recrutement des collaborateurs

Comme indiqué dans le préambule du présent accord, le besoin en personnel des plates-formes sera majoritairement couvert par un recours aux ressources internes du Crédit Lyonnais, en privilégiant les collaborateurs employés dans des sites géographiquement proches des plates-formes, avec pour objectif de parvenir à une proportion globalement équivalente entre collaborateurs issus de la DTSC et collaborateurs issus de la BPP.

Cette proportion pourra néanmoins varier selon les sites, en fonction des spécificités rencontrées.

Le solde sera assuré par des recrutements externes .

Le choix d'une telle orientation par les collaborateurs de la DTSC et de la BPP s'effectuera sur la base du volontariat.

Ce recours aux ressources internes s'appuiera d'une part et en priorité sur des candidatures spontanées, et d'autre part sur les processus de gestion habituels et la recherche de profils adaptés à cette nouvelle activité.

Article II-2 - Validation de l'orientation des collaborateurs

L'orientation des collaborateurs ainsi identifiés sera validée au terme :

- d'un test téléphonique réalisé par une société spécialisée pour tous les emplois mentionnés à l'article III-1 ;
- d'entretiens individuels d'orientation avec des consultants de l'Antenne Mobilité, pour les emplois de téléconseillers généralistes et spécialistes ;

L'ensemble du processus de validation est placé sous la responsabilité de l'Antenne Mobilité.

Article II-3 - Formation des collaborateurs

Un parcours de formation accompagnera chacun des collaborateurs rejoignant les plates-formes dans la préparation au changement de métier et dans l'acquisition des compétences nécessaires.

Ce parcours sera différencié dans sa durée et son contenu selon le profil d'origine du collaborateur, ses acquis et ses besoins de formation :

- collaborateurs Crédit Lyonnais sans expérience de l'exploitation de la clientèle Particuliers/Professionnels ;
- collaborateurs issus de l'Accueil/Service ;
- conseillers de clientèle en agence ;
- recrutements externes.

Pour les collaborateurs sans expérience de la clientèle Particuliers/Professionnels, la reconversion vers le métier de téléconseiller généraliste comportera trois modules :

- Un module de préparation au changement : Mobilisation de Potentiel Personnel.
- Un module « commercial » d'accompagnement au changement. Ce module, dispensé par l'Antenne Mobilité, alternera des périodes de formation technique produit et service et des périodes d'apprentissage en agence intégrant chacune un soutien spécifique. Une validation clôturera ce module.
- Un module « Banque par Téléphone » d'apprentissage du contact commercial par téléphone et des outils.

Au terme de leur formation, et pendant une période pouvant aller jusqu'à une semaine, les collaborateurs seront accompagnés dans leurs prises d'appels par un formateur spécialisé, de manière à consolider et développer leurs compétences.

Les collaborateurs et la Direction disposeront d'un délai de huit semaines à compter de l'arrivée du collaborateur à son nouveau poste pour confirmer son entrée dans ce nouveau métier. A défaut de cette confirmation, le collaborateur retrouvera son précédent emploi ou un emploi similaire

Article III - Emplois et évolutions de carrière

Article III-1 - Emplois exercés sur les plates-formes

Les principaux emplois spécifiques aux plates-formes sont :

- téléconseiller généraliste ;
- téléconseiller spécialiste ;
- téléassistant ;
- superviseur.

Cette structure d'emplois est susceptible d'évoluer dans le temps en fonction de la transformation des métiers. Toute modification significative devra faire l'objet, préalablement à sa mise en œuvre, d'une concertation avec les organisations syndicales et d'une consultation des instances de représentation du personnel.

Article III-2 - Gestion et évolution de carrière

1. D'une manière générale, la gestion des carrières du personnel des plates-formes s'effectue conformément aux règles applicables à ce titre dans l'entreprise.
 2. Dans cet esprit, la durée de poste devrait se situer entre 18 et 36 mois et ne devrait pas excéder quatre ans, cette durée maximale étant susceptible d'être modulée en fonction des circonstances et des desiderata des collaborateurs.
 3. La Direction s'engage à procéder à un suivi attentif des collaborateurs afin de leur proposer des évolutions de carrière.
 4. Dans tous les cas, des entretiens de gestion seront organisés afin de procéder à l'étude des situations individuelles rencontrées, l'objectif étant d'offrir aux collaborateurs des opportunités d'évolutions internes au métier ou dans d'autres activités.
- L'évolution de carrière des collaborateurs concernés tiendra compte des compétences et acquis développés durant leur parcours au sein des plates-formes, de leurs aspirations et des besoins de l'entreprise.

Sans qu'elles soient exhaustives, les évolutions suivantes, qui s'inscrivent dans le cadre de l'organisation actuelle de l'entreprise, peuvent être envisagées :

- pour les téléconseillers généralistes : conseiller commercial moyen ou haut de gamme particuliers, téléconseiller spécialiste, technicien en unité spécialisée (DTSC), conseiller junior E-CL, etc...
- pour les téléconseillers spécialistes : animateur d'équipe d'unité spécialisée, directeur d'agence, conseiller financier professionnel, conseiller en investissements financiers, analyste de procédures DTSC, superviseur de plates-formes téléphoniques, conseiller senior E-CL, etc...
- pour les téléassistants : technicien d'unité spécialisé, conseiller commercial grand public, téléconseiller généraliste, assistant middle-office E-CL, etc...
- pour les superviseurs de plate-forme téléphonique : responsable d'unité DTSC, directeur d'agence, moniteur, responsable de procédures spécifiques DTSC, fonction marketing MOA à la DMPP, responsable commercial E-CL ...

Article IV - Rémunération variable

Une rémunération variable, tenant nant en compte des performances réalisées, sera versée aux collaborateurs en complément de leur rémunération de base.

Cette rémunération variable comprend :

- **une part collective**, accessible à tous les collaborateurs avec trois niveaux de droits, chaque fonction (téléassistant, téléconseiller généraliste ou spécialiste, superviseur) déterminant un nombre de droits spécifiques.

Cette part collective repose sur les trois critères suivants :

- satisfaction de la clientèle ;
- gestion des flux d'appels ;
- contribution au PNB.

- **une part individuelle**, accessible aux téléconseillers généralistes, téléconseillers spécialistes et superviseurs, chaque fonction déterminant un nombre de droits spécifiques.

Cette part individuelle repose sur les trois critères suivants :

- évaluation par la hiérarchie selon une grille normée ;
- efficacité commerciale ;
- efficacité téléphonique.

Le poids relatif de chacun des critères énumérés ci-dessus est propre à la fonction.

La mise en place de cette rémunération variable ne devra pas se traduire par une diminution de la rémunération variable versée aux collaborateurs du réseau commercial

Pendant six mois, à dater de leur entrée dans le parcours de formation/reconversion, la rémunération variable perçue par les télé conseillers issus du réseau commercial ne pourra pas être inférieure au montant des commissions sur vente perçues dans leur précédente affectation.

qui se verront déchargés, par la création des plates-formes, d'une partie des services qu'ils accomplissaient au profit de la clientèle.

La Direction s'engage par ailleurs à procéder en 2002 à un suivi de la pertinence des indicateurs et des objectifs ainsi définis, et de leur cohérence avec les niveaux de rémunération cibles. Un point sera effectué conformément aux dispositions de l'article VIII et pourra donner lieu à d'éventuels ajustements.

Article V- Durée et organisation du travail

Article V-1 - Régime et répartition du temps de travail

1. Régime de travail

Les collaborateurs des plates-formes provenant de la DTSC et de la BPP conservent le régime de travail de leur unité d'origine : ils continuent donc de relever soit du régime « RTT de Robien 33 heures », soit du régime « RTT 35 heures Aubry » résultant des accords d'entreprise du 13 septembre 2000.

Les collaborateurs de la DTSC relevant du régime « RTT de Robien 33 heures » peuvent, s'ils le souhaitent, opter pour le régime « RTT 35 heures Aubry ». Cette option ne peut toutefois être exercée qu'à l'issue de la période de confirmation de huit semaines mentionnée à l'article II-3.

Les collaborateurs des plates-formes issus du recrutement externe relèvent du régime de travail « RTT 35 heures Aubry ».

2. Répartition du temps de travail sur la semaine

Tous les collaborateurs auront la possibilité d'opter pour une répartition du temps de travail sur quatre ou cinq jours par semaine.

Les collaborateurs en régime « RTT de Robien 33 heures » pourront ainsi choisir entre les deux modalités suivantes :

- quatre jours de 8h 15mn par semaine ;
- cinq jours de 6h 59mn par semaine.

Les collaborateurs en régime « RTT Aubry 35 heures » pourront choisir entre les deux modalités suivantes :

- quatre jours de 8h 52mn par semaine ;
- cinq jours de 7h 48mn par semaine.

Le choix du rythme de travail (quatre ou cinq jours) devra intervenir lors de l'intégration sur la plate-forme.

Durant ses six premiers mois d'activité sur la plate-forme, le collaborateur pourra modifier le rythme de travail choisi, sous réserve du respect d'un délai de prévenance d'un mois. A l'issue de cette période initiale d'activité, la durée du délai de prévenance est portée à trois mois.

Le changement de rythme de travail s'effectuera dans tous les cas le 1^{er} jour du mois. Au-delà de la période initiale de six mois, le changement de rythme de travail devra rester exceptionnel.

Article V-2 - Durée du travail

➤ **Régime de travail « RTT Aubry 35 heures » sur cinq jours**

Durée du travail : - annuelle : 1600 heures.
- hebdomadaire : 39 heures.
- quotidienne : 7 heures 48 minutes.

Jours de repos RTT : 20 jours au-delà des jours fériés et des ponts (dont 12 à la disposition de l'entreprise et 8 à la disposition du salarié).

Pauses : deux pauses de 10 minutes et une pause de 15 minutes.

Supprimé :Saut de page.....

➤ **Régime de travail « RTT Aubry 35 heures » sur quatre jours**

Durée du travail : - annuelle : 1590 heures.
- hebdomadaire : 35 heures 30 minutes.
- quotidienne : 8 heures 52 minutes.

Jours de repos RTT : un jour à la disposition du salarié au-delà des jours fériés et des ponts.

Pauses : trois pauses de 10 minutes et une pause de 15 minutes.

➤ **Régime de travail « RTT de Robien 33 heures » sur cinq jours**

Durée du travail : - annuelle : 1432 heures.
- hebdomadaire : 34 heures 55 minutes.
- quotidienne : 6 heures 59 minutes.

Jours de repos RTT : 20 jours au-delà des jours fériés et des ponts (dont 12 à la disposition de l'entreprise et 8 à la disposition du salarié).

Pauses : deux pauses de 10 minutes et une pause de 15 minutes.

➤ **Régime de travail « RTT de Robien 33 heures » sur quatre jours**

Durée du travail : - annuelle : 1432 heures.
- hebdomadaire : 33 heures
- quotidienne : 8 heures 15 minutes.

Jours de repos RTT : 8 jours à la disposition du salarié, au-delà des jours fériés et des ponts.

Pauses : trois pauses de 10 minutes et une pause de 15 minutes.

Article V-3 - Régime des pauses

Les pauses évoquées à l'article ci-dessus sont rémunérées et incluses dans le temps de travail. Elles ne pourront être prises en début ou en fin de vacation, mais feront l'objet à l'intérieur de la plage horaire de travail d'une mise en œuvre concertée.

La hiérarchie s'assurera de la prise effective de ces pauses.

Article V-4 - Temps de déjeuner

Le temps de déjeuner, déterminé au niveau de chaque plate-forme, sera compris entre 45 minutes et une heure 15 minutes.

Article VI - Jours et horaires d'ouverture : organisation du travail

Supprimé : -----Saut de page-----

Article VI-1 - Amplitude de fonctionnement des plates-formes

Dans la mesure où ces plates-formes vont recevoir les appels des clients des agences du Crédit Lyonnais, les périodes de travail des collaborateurs des plates-formes doivent correspondre aux jours et heures d'ouverture des agences. Dès lors, les plates-formes seront ouvertes 6 jours sur 7 selon une amplitude quotidienne élargie.

Les horaires d'ouverture à la clientèle couvriront l'essentiel de l'amplitude d'ouverture des agences :

- du lundi au vendredi de 8h à 19h ;
- le samedi de 8h à 17h30.

Article VI-2 - Travail par relais et par roulement

Compte tenu des horaires des plates-formes téléphoniques définis à l'article VI-1, l'organisation du travail des collaborateurs implique l'adoption du travail par relais sur la journée et par roulement sur la semaine pour couvrir la totalité de l'amplitude de fonctionnement.

La journée du samedi se caractérise par une moindre volumétrie d'appels. Elle sera assurée, d'une part par les collaborateurs souhaitant travailler selon un rythme hebdomadaire fixe du mardi au samedi, quel que soit leur régime de travail (35 ou 33 heures) ; d'autre part par une contribution des autres collaborateurs, qui seront amenés à travailler un certain nombre de samedis dans l'année, quel que soit leur régime de travail (35 ou 33 heures) .

Article VI-3 - Repos hebdomadaire

Conformément aux dispositions légales et réglementaires, les salariés bénéficieront d'un repos hebdomadaire de deux jours consécutifs dont le dimanche. Sauf pour les collaborateurs travaillant de façon permanente du mardi au samedi, le deuxième jour de repos pourra être alternativement le samedi ou le lundi.

Pour les collaborateurs ayant choisi un rythme de travail hebdomadaire sur quatre jours, le jour non travaillé de la semaine autre que le repos hebdomadaire n'est pas fixe.

Afin de concilier la qualité du service à la clientèle et l'organisation personnelle des collaborateurs, une planification individuelle des jours travaillés sur une période de deux mois sera élaborée.

En cas de nécessité impérieuse de service, la planification pourra être modifiée, sous réserve de prévenir le collaborateur dix jours calendaires avant l'application de la modification.

Article VI-4 - Horaires quotidiens : organisation par groupes

Les horaires de travail sont déclinés en un certain nombre de vacations, déterminées en fonction des régimes horaires journaliers existants et de l'amplitude de fonctionnement de la plate-forme.

Les horaires des vacations intégreront la réduction de temps de travail de 20% de la durée travaillée au-delà de 19 heures, conformément à l'accord « 35 heures » du 13 septembre 2000 (chapitre 4, article 1.2.2.)

Le travail sera organisé par groupes, en fonction des vacations définies.

Un exemple d'organisation du travail décrivant le système des vacations figure en annexe du présent accord.

Les collaborateurs, après concertation avec leur hiérarchie, seront affectés à une vacation donnée correspondant à leur régime et rythme de travail.

Les personnes qui le souhaitent, en accord avec le responsable de la plate-forme, pourront effectuer des permutations temporaires de vacation. La vacation à laquelle le collaborateur est affecté sera retenue en cas de désaccord avec la hiérarchie. Les permutations permanentes seront examinées dans le cadre d'un acte habituel de gestion des effectifs.

Article VII - Surveillance médicale

Le service de médecine du travail chargé du personnel des plates-formes effectuera une surveillance médicale spécifique, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur, ainsi que des tests audiométriques.

Article VIII - Suivi de fonctionnement

Les conditions de mise en œuvre de la nouvelle organisation du temps de travail feront l'objet d'un suivi régulier. Un point sur le fonctionnement des plates-formes sera effectué après six mois de fonctionnement devant les instances représentatives du personnel concernées.

Un bilan de l'activité des plates-formes et de l'application du présent accord sera effectué avec les organisations syndicales mi 2002. A cette occasion, seront évoquées les perspectives d'évolution du dispositif, leur impact éventuel sur l'économie du présent accord, et l'opportunité d'en modifier certaines dispositions.

Par la suite, une information portant sur l'activité des plates-formes sera communiquée annuellement aux instances de représentation du personnel.

Article IX - Durée de l'accord et formalités de dépôt

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

Il sera déposé par le Crédit Lyonnais en un exemplaire auprès du secrétariat-greffe du Conseil de Prud'hommes de Paris et en cinq exemplaires auprès de la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi de Paris.

Fait à Paris, le 30 octobre 2001

Pour le Crédit Lyonnais

Pour la C.F.D.T.

Pour la C.F.T.C.

Pour la C.G.T.

Pour F.O.

Pour le S.N.B.

Exemples d'organisation du travail quotidien

Du Lundi au Vendredi

	Heure de début	Heure de fin
Collaborateurs en Aubry 5 jours : 07H48 + 45 minutes pour déjeuner		
Vacation 1	07H55	16H28
Vacation 2	08H55	17H28
Vacation 3 (*)	10H33	19H05
Collaborateurs en Aubry 4 jours : 08H52 + 45 minutes pour déjeuner		
Vacation 4	07H55	17H32
Vacation 5	08H55	18H32
Vacation 6 (*)	09H29	19h05
Collaborateurs en de Robien 5 jours : 06H59 + 45 minutes pour déjeuner		
Vacation 7	07H55	15H39
Vacation 8	08H55	16H39
Vacation 9	09H55	17H39
Vacation 10	10H55	18H39
Vacation 11 (*)	11H20	19h05
Collaborateurs en de Robien 4 jours : 08H15 + 45 minutes pour déjeuner		
Vacation 12	07H55	16H55
Vacation 13	08H55	17H55
Vacation 14 (*)	10H06	19H05

(*) Les vacances 3, 6, 11 et 14 intègrent dans l'horaire quotidien la bonification de 20% du temps travaillé au delà de 19H00 prévu par l'accord 35 heures du 13/09/2000.

Le Samedi

	Heure de début	Heure de fin
Collaborateurs en Aubry 5 jours : 07H48 + 45 minutes pour déjeuner		
Vacation 1	07H55	16H28
Vacation 2	09H02	17H35
Collaborateurs en Aubry 4 jours : 08H52 + 48 minutes pour déjeuner		
Vacation 3	07H55	17H32
Collaborateurs en Robien 5 jours : 06H59 + 45 minutes pour déjeuner		
Vacation 4	07H55	15H39
Vacation 5	09H51	17H35
Collaborateurs en Robien 4 jours : 08H15 + 45 minutes pour déjeuner		
Vacation 6	07H55	16H55
Vacation 7	08H35	17H35

