

ACCORD SUR LES MOYENS DES INSTITUTIONS REPRESENTATIVES DU PERSONNEL

Entre :

La société Teleperformance France dont le siège social est situé 6-8 rue Firmin GILLOT, 75015 PARIS, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris, sous le numéro 353 380 793,

Représentées par Messieurs Christian Crambert, Directeur Ressources Humaines, Jean-Yves Dubreuil, Directeur affaires sociales

D'UNE PART

Et :

Les organisations syndicales représentatives du personnel de ces sociétés,

C.F.D.T., représentée par *Cédric TRESANIEL*

CFE-CGC, représentée par *Jean-Paul LÉ*

C.F.T.C., représentée par *Félicien OKO YO*

CGT, représentée par

FO, FO, représentée par *J. Parholle*

SUD, représentée par *Ismaïl BAUAFI*

D'AUTRE PART

OKF cc 801- NN SPC *[Signature]* CT

PREAMBULE

Un accord d'entreprise a permis de définir les niveaux des différentes institutions représentatives du personnel.

Le présent accord complète ce dispositif par un accord collectif d'entreprise sur les moyens de la représentation du personnel.

Les parties signataires ont donc convenu de mettre en place les règles suivantes :

ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION ET OBJET DE L'ACCORD

Le présent accord définit les règles applicables au sein de la société Teleperformance France.

ARTICLE 2 : EQUIPEMENT INFORMATIQUE ET COMMUNICATION DES DS, DSC et DSC ADJOINTS

L'entreprise mettra à disposition des DSC et DSC adjoints un ordinateur portable muni d'une connexion internet WiFi, selon les standards bureautiques (pack office) de l'entreprise avec maintenance informatique.

L'entreprise remboursera, dans la limite de 80 € par mois et par personne, aux DSC et DSC adjoints, les forfaits téléphone qu'ils pourraient souscrire.

L'entreprise remboursera, dans la limite de 30 € par mois et par personne, aux DS, les forfaits téléphone qu'ils pourraient souscrire.

ARTICLE 3 : LOCAUX

Des locaux aménagés seront mis à disposition dans les centres en conformité avec les dispositions légales. La Direction mettra à disposition, dans chaque local, une ligne téléphonique permettant d'appeler les différentes catégories de numéros à l'exception de l'international. Sauf problème technique lié à la configuration du centre, cette ligne téléphonique sera directe sans transiter par le PABX du centre.

La Direction mettra à disposition dans chaque local un ordinateur fixe selon les standards bureautiques (pack office) de l'entreprise avec maintenance informatique. Ce poste informatique est connecté au réseau internet hors réseau de l'entreprise.

Sur demande de l'organisation syndicale représentative, la direction met à disposition du DSC et du DSC adjoint, au siège de la société, un local équipé pour leur permettre de mener à bien leur mandat.

En lieu et place de cette facilité, dans la mesure des possibilités des centres et à la demande des organisations syndicales, la société pourra mettre à leur disposition ce local sur leur lieu d'affectation.

Une imprimante à usage professionnel reliée à l'ordinateur est également installée dans chaque local.

Les tracts et les reproductions en nombre ne pourront pas être imprimés ou photocopiés sur le matériel de l'entreprise, sauf système d'imprimante à code avec facturation du coût correspondant.

ARTICLE 4 : DEPLACEMENTS

L'ensemble des DS, DSC et DSC adjoints de chaque organisation auront la possibilité d'effectuer annuellement, à la charge de l'entreprise, des déplacements inter centres. Le nombre total de ces déplacements pour chaque organisation syndicale ne pourra dépasser 35. Ce nombre de déplacements sera revu chaque année.

Par déplacement inter centres, on entend le voyage en train ou en avion d'une personne, aller et retour, entre deux centres de l'entreprise, quelle qu'en soit la distance dans le cadre des barèmes en vigueur.

OKF cc

SB1 - NN JPC

CT 2

ARTICLE 5 : SUBVENTIONS ANNUELLES

L'entreprise alloue, chaque année, à chacune des organisations syndicales représentatives un budget de fonctionnement de :

- 6.000 € (six milles euros) pour un effectif global inférieur à 4000 ETP
- 8.000 € (huit milles euros) pour un effectif global compris entre 4000 et 5500 ETP
- 10.000 € (dix milles euros) pour un effectif global supérieur à 5500 ETP

Cette somme est calculée en fonction des effectifs au 31 décembre de l'année précédente, et versée sur un compte bancaire dont les coordonnées sont précisées, par lettre accompagnée d'un RIB, par le Délégué Syndical Central ou le DSC adjoint.

ARTICLE 6 : MOYENS D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

Les représentants du personnel sont comme tous les salariés de l'entreprise, tenus au respect des dispositions relatives à l'utilisation des technologies informatiques et de communication en vigueur dans l'entreprise.

ARTICLE 7 : MESSAGERIE

Les IRP ont accès à la messagerie électronique de l'entreprise.

L'usage de messages électroniques doit toutefois se concevoir comme un outil de travail entre « institutions » ou avec la direction et non comme un outil de communication à destination des salariés.

Afin de permettre une utilisation harmonieuse et conforme à son objet tant par les collaborateurs que par les IRP, les parties conviennent que :

- L'usage de la messagerie électronique par les IRP est limité à la communication avec les représentants du personnel, avec les salariés pris individuellement pour des missions entrant spécifiquement dans le cadre de l'exercice de leurs mandats ou avec les membres de la direction, ou avec leur organisation syndicale,
- Les envois collectifs de messages avec ou sans copies cachées, la diffusion de tract ou d'information générale par messagerie électronique, les messages qui n'entrent pas dans un cadre strictement syndical ne sont pas autorisés.

On entend par envoi collectif ou diffusion générale, la diffusion d'un même message à tout ou partie des collaborateurs d'un ou plusieurs centres.

ARTICLE 8 : INTRANET

Les organisations syndicales représentatives dans la société ont la possibilité d'obtenir un espace d'information leur permettant de communiquer aux salariés les informations qu'elles jugent utiles dans le respect de la ligne éditoriale de l'Intranet.

ARTICLE 9 : PANNEAUX D'AFFICHAGE

Des panneaux sont installés, conformément aux obligations légales dans des lieux de passage commun aux salariés de l'établissement. Les emplacements sont retenus en accord avec les IRP et la direction.

OKF

cc

BB1-

nn

SPC

P

ct

3

ARTICLE 10 : PUBLICATIONS ET TRACTS

Conformément à l'article L 2142-4 du code du travail, les publications et tracts de nature syndicale peuvent être librement diffusés dans l'enceinte de l'entreprise, aux salariés de l'entreprise, aux heures d'entrée et de sortie du personnel.

Toutefois, compte tenu des spécificités de l'entreprise, les parties signataires conviennent :

- 1/ de réserver la distribution des tracts aux lieux d'entrée et de sortie du personnel et dans les salles de pause.
- 2/ de permettre cette distribution sans restriction d'horaires.

L'information syndicale peut également être disponible en permanence à l'intérieur des salles de pause des salariés. Les délégués syndicaux et la direction du centre conviennent du lieu et du mode de présentation de ces tracts (présentoires à disposition des salariés...).

Un exemplaire de chaque publication syndicale doit être adressé à la direction de la société simultanément à sa diffusion ou à son affichage.

ARTICLE 11 : CREDITS D'HEURES

L'exercice des missions des IRP passe par l'utilisation d'heures de délégation. Cette utilisation se fait dans le cadre des règles du code du travail.

Les IRP disposent d'un crédit d'heures individuel, mensuel, non reportable d'un mois sur l'autre, conformément aux dispositions légales.

Les crédits d'heures étant attachés à un mandat déterminé, leur utilisation, en cas de mandats multiples, doit être bien distincte selon le mandat et conforme à l'objet du mandat.

Les IRP peuvent être amenés à utiliser leur crédit d'heures en dehors de leur temps de travail. Cette possibilité doit toutefois répondre à des missions qui ne peuvent pas être effectuées durant leur temps de travail.

Les règles suivantes sont donc définies :

- En cas d'utilisation du crédit d'heures en dehors du temps de travail habituel, ces heures peuvent être soit récupérées soit rémunérées en heures supplémentaires, au choix du représentant du personnel.
- En fonction de cette utilisation, les parties conviennent que le représentant du personnel ne pourra pas dépasser le contingent d'heures supplémentaires applicable dans la société (220 heures à la date de signature du présent accord). Au-delà de ce contingent, les heures effectuées en sus du temps de travail devront être obligatoirement récupérées.
- En cas de dépassement du crédit d'heures, le représentant du personnel en informe, par écrit, la direction de la société au plus tard la première semaine du mois suivant le dépassement et lui en indique les raisons. Les circonstances exceptionnelles qui peuvent justifier ce dépassement sont appréciées par la direction au cas par cas et celle-ci informe le salarié en cas de refus de prendre en compte la circonstance exceptionnelle.

OKF

cc

861 -

UNJSPC

Z

CT 4

Les parties conviennent d'améliorer certaines dispositions légales ou conventionnelles comme suit :

■ Délégué Syndical d'Entreprise	40 heures
■ Délégué Syndical Central	70 heures
■ Délégué Syndical Central adjoint	70 heures
■ Représentant de la Section Syndicale	4 heures
■ Membre Titulaire au CE	35 heures + 1 journée de préparation par réunion
■ Membre Suppléant au CE	1 journée de préparation par réunion
■ Secrétaire et Trésorier du CE	20 heures supplémentaires
■ Représentant Syndicale au CE	30 heures + 1 journée de préparation par réunion
■ Gestions des ASC (*)	2000 heures annuelles
■ Secrétaire du CHSCT	5 heures supplémentaires
■ Participation aux congrès et assemblées statutaires et aux organisations institutionnelles de branche	300 heures annuelles
(article 12.3 de la Convention Collective des prestataires de service)	
■ Journée de travail pour les DS, DSC et DSC adjoints	7 heures annuelles

(*) Il appartient au CE d'indiquer à la DRH avant le début du mois concerné, le nom des salariés bénéficiaires désignés par le CE, ainsi que leur centre d'appartenance et le nombre d'heures dont ils bénéficient.

Pour permettre un fonctionnement efficace du comité d'entreprise, les parties conviennent que les heures d'un membre titulaire non utilisées le mois concerné sont reportables le mois suivant.

Les membres suppléants peuvent être amenés à utiliser le crédit d'heures des membres titulaires.

Au cas où le membre suppléant utilise les heures de son titulaire, il doit en informer, par écrit, la RRH en précisant le nombre d'heures utilisées et le nom du membre titulaire concerné. Cette information doit être faite préalablement à l'utilisation.

Les heures reportées le mois suivant ainsi que les heures utilisées par le suppléant sont précisées en tant que tel sur le bon de délégation prévu à l'article 14 du présent accord.

ARTICLE 12 : BUDGETS DU COMITE D'ENTREPRISE

Le Comité d'Entreprise est doté d'un budget de fonctionnement dont le montant est égal à 0,2% de la masse salariale de l'entreprise et d'un budget des Activités Sociales et Culturelles dont le montant est égal à 0,65% de la masse salariale de l'entreprise.

ARTICLE 13 : FORMATION ECONOMIQUE SOCIALE ET SYNDICALE

La formation économique, sociale et syndicale interviendra conformément aux dispositions prévues aux articles L 3142-7 et suivants et R 3142-1 du code du travail.

La demande d'absence pour participer à un congé de formation économique sociale et syndicale est adressée à la RRH.

Il est convenu que les personnes concernées par cette formation préviennent leur hiérarchie de leur absence pour formation dès qu'ils ont connaissance des dates de la session de formation, afin de ne pas pénaliser l'organisation de l'activité du service.

OKF cc AB - nn SPL

BP

CT

ARTICLE 14 : BONS DE DELEGATION

Les crédits d'heures accordés aux représentants du personnel et aux représentants syndicaux pour l'exercice de leur mandat en vertu de dispositions légales et conventionnelles ou par le présent accord sont, de plein droit, considérés comme du temps de travail effectif et payés à l'échéance normale.

Conformément à l'article 12.3 de la convention collective des prestataires de service, afin de permettre au responsable de service d'organiser l'activité de son service, de pallier les absences et de faciliter les déplacements des élus ou des représentants syndicaux, des bons de délégations sont utilisés pour les absences imputables sur le crédit d'heures.

Ces bons permettent :

- d'informer les responsables hiérarchiques et les responsables de la planification afin d'anticiper l'organisation de l'activité,
- d'informer le service des Ressources Humaines chargé de suivre l'utilisation du crédit d'heures,

Ils sont établis par l'ensemble des représentants du personnel qui s'absentent dans le cadre de leur mandat.

Le formulaire devra être renseigné correctement. Les informations portées sur le document sont les suivantes :

- nom et prénom,
- mandat exercé au titre duquel sont prises les heures de délégation,
- heure et date du début de la délégation,
- durée présumée de l'absence (l'heure de retour est ajoutée à la fin de la délégation),
- le cumul mensuel et annuel des heures,
- convocation à l'initiative de l'employeur.

Les bons de délégation devront être remis auprès d'un représentant de la direction et signé par celui-ci, ou transmis par voie électronique. Cette signature est une simple validation d'un document administratif. Elle ne constitue pas une autorisation d'absence et l'absence de signature n'empêchera pas la prise des heures de délégation. Elle constitue, néanmoins, la constatation par le représentant de la direction de la prise de ces heures afin d'en faciliter le traitement par les services compétents.

Dans la mesure du possible, le collaborateur remet ce bon avant son départ au représentant de la direction sans que cela ne constitue pour autant une demande d'autorisation préalable, dans le strict respect de la liberté de déplacement dont bénéficient les représentants du personnel.

En cas d'impossibilité de remettre le bon avant le départ, le collaborateur le remet à son retour dans les mêmes conditions.

Dans tous les cas, une copie du bon est remise au collaborateur. Un exemplaire du bon de délégation est joint en annexe pour information.

ARTICLE 15 : CONDITIONS D'EXERCICE DES MANDATS SUR LES LIEUX DE TRAVAIL

Dans l'exercice de leur mandat, les représentants du personnel sont amenés à contacter les collaborateurs pendant leurs heures de travail.

Ils ont le droit de circuler librement sur le ou les centres du périmètre de leur mandat et d'y prendre tous contacts nécessaires.

Pour permettre ce libre exercice de la fonction représentative, mais également par souci de ne pas perturber de manière importante le fonctionnement de l'entreprise, les parties signataires conviennent des quelques règles suivantes :

- en arrivant sur le lieu de travail pour rencontrer le salarié, le représentant du personnel signale sa présence auprès du responsable hiérarchique de ce dernier.
- le salarié pourra suspendre son activité le temps de ce contact
- Le temps de ce contact doit être d'une durée raisonnable.

OKF

cc

AB1 - NV JPL

BP

ct 6

ARTICLE 16 : FRAIS DE DEPLACEMENT DES REPRESENTANTS DU PERSONNEL

Les frais de déplacement des représentants du personnel sont pris en charge par l'entreprise selon les barèmes en vigueur dans la société. Ces barèmes font l'objet d'une note de service de la part de la Direction Financière.

En cas de déplacement dans le cadre d'une convocation patronale, et dans le cadre des 35 déplacements nommés dans l'article 4, et la journée de travail nommée dans l'article 11, la direction remboursera aux représentants du personnel :

- Les frais de restauration du repas du midi,
- Si le salarié est dans l'impossibilité de prendre le repas du soir dans les conditions où il le fait habituellement, les frais de restauration du repas du soir.
- Le déplacement en train ou, le cas échéant, en avion (et en métro en Ile de France), en voiture de location ainsi que, si le salarié ne peut revenir chez lui pour dormir, le remboursement d'une nuit d'hôtel.

Ces remboursements sont effectués dans le cadre des règles en vigueur dans l'entreprise.

Les frais de déplacement des représentants du personnel en cas de déplacement à leur initiative sont à leur charge.

Afin de faciliter les déplacements en train, l'entreprise prendra en charge un coupon annuel SNCF « fréquence France Entière » pour les DS, DSC, DSC adjoints et les membres du CE.

Sous conditions d'un délai de prévenance de 3 jours ouvrés, la direction de l'entreprise effectuera les réservations et prendra directement en charge les frais de transport et de logement de ces déplacements.

ARTICLE 17 – PARCOURS PROFESSIONNEL DES REPRESENTANTS DU PERSONNEL

L'appartenance d'un salarié à une institution représentative du personnel ou à une organisation syndicale n'affecte en rien la situation et les perspectives de carrière professionnelle et ne l'empêche pas de suivre les actions de formation professionnelle organisée dans l'entreprise.

En conséquence, les parties signataires conviennent de définir, ci-après, le cadre du dispositif permettant aux salariés détenteurs d'un mandat d'une part de concilier l'exercice de son mandat avec sa fonction et, d'autre part, d'avoir une évolution professionnelle dans la société exempte de tout lien avec ce mandat.

17-1 : Prise en compte du mandat dans l'exercice de la fonction

Dès le début du mandat du représentant du personnel, la DRH en informera son responsable hiérarchique.

Le mandat s'exerçant conjointement à une activité professionnelle la direction et le salarié concerné doivent s'entendre pour aménager le poste de travail du salarié afin de répondre à cette recherche d'équilibre. Pour ce faire, dans le mois qui suit son élection ou sa désignation ou en cas de changement de fonction, le salarié titulaire d'un mandat aura un entretien avec son responsable hiérarchique et un représentant des RH pour examiner les conditions de cet équilibre.

Cet entretien aura pour objectif d'adapter la charge de travail du salarié concerné au volume de crédit d'heures nécessaire à l'exercice du ou des mandats. Il permettra éventuellement en fonction de l'importance de ce volume d'heures d'envisager une éventuelle adaptation du poste de travail ou de la révision des objectifs fixés par le responsable hiérarchique.

Le responsable hiérarchique devra tenir compte dans l'organisation professionnelle du rythme des réunions et de convocation de la part de la direction dont le salarié n'est pas maître et celui-ci s'efforcera, de son coté, de concilier l'utilisation de son crédit d'heures avec les impératifs et les nécessités de sa fonction.

En tout état de cause, quand un tel aménagement intervient, il ne peut avoir pour conséquence la perte d'éléments de salaire qui seraient appliqués aux autres salariés occupant le même poste de travail.

OKF cc 661- NN SPL 

CT 7

Cet examen de l'aménagement du poste de travail s'effectuera, ensuite, chaque année au moment de l'entretien annuel.

Le temps consacré à l'exercice d'un mandat est considéré comme du temps de travail effectif pour le calcul de l'ensemble des droits que le salarié tient de son contrat de travail et notamment pour l'ancienneté, la rémunération ou les congés payés.

17-2 : Evolution salariale

Les salariés détenteurs d'un mandat bénéficient d'une évolution salariale comparable à celle de l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise.

L'évolution de carrière et de rémunération de ces salariés est déterminée, comme tous les autres salariés, au regard des caractéristiques de la fonction et des compétences professionnelles de l'intéressé mises en œuvre dans le cadre de cette fonction.

Toutefois, elle ne doit pas être altérée par l'exercice de fonctions représentatives. Au contraire, l'entreprise doit prendre en compte les compétences acquises et le temps consacré à l'exercice des mandats de représentants du personnel.

De ce fait, la situation individuelle des salariés ayant un mandat sera examinée, chaque année, au cours de l'entretien annuel.

Les salariés titulaires d'un mandat sont assurés que sur la période correspondant à la durée de leur(s) mandat(s), le pourcentage d'augmentation de leur salaire de base sera au moins égal à celui observé chaque année, en moyenne, pour les salariés de l'entreprise occupant la même fonction et ayant la même classification.

Par ailleurs, pour les salariés détenteurs d'un mandat ou plusieurs mandats qui pourraient bénéficier d'une rémunération variable, le temps consacré à ce ou ces mandats ne peut avoir pour conséquence de réduire la rémunération variable qu'ils auraient perçue s'ils avaient été à leur poste de travail.

Dans la mesure où les systèmes de rémunération variable peuvent être différents dans l'entreprise en fonction des activités, les parties signataires conviennent qu'à chaque fois qu'un système de prime variable sera, il sera prévu des dispositions spécifiques permettant de garantir le principe indiqué ci-dessus.

17-3 : Formation professionnelle

Les salariés détenteurs d'un mandat auront accès, dans les mêmes conditions que les autres salariés, aux actions de formation prévues dans le cadre du plan de formation des sociétés.

17-4 : Evolution professionnelle

Le salarié détenteur d'un ou de plusieurs mandats bénéficie d'un entretien annuel d'évaluation.

L'entretien porte sur l'appréciation de la performance réalisée au cours de l'année passée et sur les objectifs à fixer. L'appréciation professionnelle portée sur ce salarié par son responsable ne peut concerner que sa prestation professionnelle sans considération pour son activité syndicale ou représentative.

Tous les ans, le salarié détenteur d'un ou de plusieurs mandats peut bénéficier d'un entretien professionnel au cours duquel sont abordés spécifiquement les questions liées à la formation et à l'évolution professionnelle.

Il est fait, au cours de cet entretien, un examen approfondi de l'évolution de carrière du salarié, de ses souhaits et de ses possibilités. Cet entretien permet également d'identifier les compétences acquises par ce salarié dans le cadre de son ou ses mandats et utilisable dans le cadre de l'entreprise.

ARTICLE 18 : DUREE, DENONCIATION, REVISION

Le présent accord se substitue à l'ensemble des usages ou engagements unilatéraux qui concernent l'exercice de la représentation du personnel.

Les dispositions des accords collectifs mis en cause ainsi que les éventuels usages ou engagements unilatéraux prennent fin à la date d'application du présent accord.

Le présent accord cadre est conclu pour une durée indéterminée et entre en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2012.

Cet accord pourra être révisé dans les conditions de l'article L 2261-7 du code du travail ou dénoncé, par chacune des parties, moyennant le respect d'un préavis de trois mois formulé par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'ensemble des signataires. Il sera alors fait application des dispositions prévues à l'article L 2261-9 et suivants du code du travail.

ARTICLE 19 : VALIDITE DE L'ACCORD

La validité du présent accord est subordonnée à l'absence d'opposition régulière telle que prévue à l'article L. 2232-12 du Code du Travail.

A cet effet, le présent accord sera notifié par l'employeur à toutes les organisations syndicales représentatives.

En cas d'opposition régulière, le présent accord ne saurait en aucun cas constituer un engagement unilatéral de l'employeur.

ARTICLE 20 : PUBLICITE DEPOT

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

Le présent accord fera l'objet des mesures de publicité suivantes, à l'issue du délai d'opposition de 8 jours courant à partir de la notification prévue ci-dessus :

- un exemplaire dûment signé par toutes les parties sera remis à chaque signataire,
- un exemplaire sera déposé au Greffe du Conseil des Prud'hommes de Paris,
- deux exemplaires, dont un original sur support papier et une version sur support électronique, seront déposés à la DIRECCTE d'Ile de France.

BB - cc OLF SPL B NN CT 9

Fait à Paris, le

10/01/2011

Pour la Direction,
Christian Crambert
Directeur Ressources Humaines,



Jean-Yves Dubreuil,
Directeur affaires sociales



Pour les organisations syndicales,

Pour la CFDT,



Pour la CFE-CGC,



Pour la CFTC,

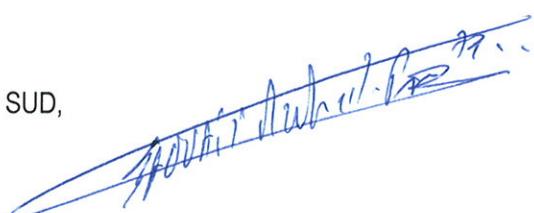


Pour la CGT,

Pour FO



Pour SUD,



SUD -

ORF

nn

CT₁₀