

**ACCORD RELATIF A L'ORGANISATION DU TRAVAIL
DES SERVICES DES CHARGES DE RELATION CLIENTELE**

Entre :

les sociétés de l'Entreprise Generali France Assurances dont le Siège Social est à PARIS 9^{ème}, 7 Boulevard Haussmann, représentées par Monsieur Germain FEREC, Directeur des Relations Humaines,

d'une part,

Et

les Organisations Syndicales représentatives signataires,

d'autre part

PREAMBULE

Un accord relatif à l'organisation du travail des services de Chargés de relation Clientèle a été conclu le 27 novembre 2007 entre la Direction et les organisations syndicales CFDT, CFE-CGC et CFTC. Cet accord, conclu pour une durée déterminée de deux ans, arrive à échéance le 31 décembre 2009.

Compte tenu de cette échéance, les partenaires sociaux se sont réunis les 6 novembre et 4 décembre 2009 afin de déterminer les conditions de son renouvellement.

Au cours de ces deux réunions de négociation, la Direction a réalisé un bilan de l'application des dispositions de l'accord du 27 novembre 2007 et proposé des évolutions de l'accord. Les organisations syndicales représentatives ont, quant à elles, réagi à ces propositions d'évolution de l'accord afin de davantage tenir compte des difficultés rencontrées par les Chargés de Relation Clientèle dans leur activité et de l'indispensable amélioration de la qualité de service rendue aux clients.

Les parties signataires du présent accord ont confirmé leur volonté de maintenir un aménagement du temps de travail particulier pour certains Chargés de Relation Clientèle en contrepartie du versement de primes mensuelles et annuelles.

Elles reconnaissent ainsi la nécessité de toujours s'inscrire dans l'axe stratégique majeur de l'Entreprise Generali France Assurances de l'amélioration continue de la qualité de service apportée aux clients.

C'est dans ce contexte que les parties signataires du présent accord sont convenues des dispositions suivantes.

SOMMAIRE

TITRE I. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DE L'ACCORD.....	3
Article 1 Objet.....	3
Article 2 Champ d'application	3
TITRE II. AMENAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL	3
Article 3 L'horaire variable	3
Article 3.1 Dispositions relatives aux plages horaires	3
Article 3.2 Les règles de répartition des Chargés de Relation Clientèle sur les plages fixes.....	5
Article 3.3 Dispositions relatives à la modification des horaires planifiés	5
Article 3.3.1 Permutation d'horaires entre deux salariés	5
Article 3.3.2 Déplacement 10 fois par an des plages fixes	5
Article 4 Dispositions concernant les congés.....	5
Article 5 Dispositions concernant la prise des jours de RTT	5
TITRE III. PRIME MENSUELLE.....	5
Article 6 Prime.....	5
Article 6.1 Modalités de répartition	6
Article 6.1.1 Le critère collectif : le taux de prise d'appels	6
Article 6.1.2 Le critère individuel : le taux de répondu sur poste	7
Article 6.2 L'ajustement de la prime.....	7
TITRE IV. PRIME ANNUELLE	8
Article 7 Prime et modalités de répartition	8
Article 8 Formation des Chargés de Relation Clientèle et de leurs managers.....	10
TITRE V. SUIVI DE L'ACCORD	10
Article 9 Coordination des Services Relation Clientèle	10
Article 10 Commission de suivi.....	10
TITRE VI. DUREE ET PUBLICITE DE L'ACCORD.....	10
Article 11 Durée de l'accord.....	10
Article 12 Dépôt et publicité de l'accord.....	11

TITRE I. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DE L'ACCORD

Article 1 Objet

Les parties signataires constatent que l'aménagement du temps de travail des Chargés de Relation Clientèle tel qu'il résulte de l'Accord du 19 novembre 2003 sur l'harmonisation de la durée du travail et l'aménagement du temps de travail des sociétés métropolitaines de l'UES Assurance France Generali n'est pas toujours adapté aux besoins des clients.

Ces constats soulignent, compte tenu de l'activité des Chargés de Relation Clientèle, l'importance de fixer de nouvelles règles d'aménagement du temps de travail.

Article 2 Champ d'application

Le présent accord s'applique aux Chargés de Relation Clientèle, en contrat à durée indéterminée ou déterminée (y compris les contrats en alternance), qui relèvent de la Convention Collective Nationale des sociétés d'Assurances du 27 mai 1992 des Services Relation Clientèle suivants :

- Service Réseau salarié de la Direction du Marché des Particuliers,
- Service Relation Clientèle de Generali Gestion Santé, y compris les salariés dont l'activité prioritaire concerne la gestion des dossiers de Generali France Santé,
- Service Relation Clientèle de la Direction de l'Épargne Patrimoniale,
- Service Relation Intermédiaires de la Direction du Marché des Particuliers.

TITRE II. AMENAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL

Article 3 L'horaire variable

Il est convenu que le personnel des Services Relation Clientèle susmentionnés, quel que soit leur lieu d'affectation, bénéficient des dispositions de l'Accord du 19 novembre 2003 sur l'harmonisation de la durée du travail et de l'aménagement du temps de travail des sociétés métropolitaines de l'UES Assurance France Generali, relatives à la durée du travail et aux formules d'aménagement du temps de travail.

Article 3-1. Article 3.1 Dispositions relatives aux plages horaires

Les parties signataires conviennent de maintenir le principe de l'horaire variable avec des plages fixes durant lesquelles la présence des Chargés de Relation Clientèle est obligatoire et des plages mobiles pendant lesquelles ils peuvent adapter leur présence.

Néanmoins, l'exigence de répondre aux besoins des clients nécessite que soient modifiées :

- les plages fixes
- les plages mobiles de l'horaire variable.

Par dérogation à l'article 2.2 de l'accord du 19 novembre 2003 sur l'harmonisation de la durée du travail et de l'aménagement du temps de travail des sociétés métropolitaines de l'UES Assurance France Generali, les parties signataires conviennent de retenir quatre options d'horaires différents.

Chaque Service Relation Clientèle aura la possibilité de définir mensuellement pour chacune des quatre options d'horaires un taux de présence variable en fonction de ses spécificités et dans la limite des règles définies ci-après.

Option A :

Plage mobile du matin	7 H 45 – 8 H 30
Plage fixe du matin	8 H 30 – 11 H 45
Plage mobile du déjeuner	11 H 45 – 13 H
Plage fixe de l'après – midi	13H – 16 H 00
Plage mobile de l'après – midi	16 H 00 – 18 H 15

Étant entendu **que 25% à 35% de l'effectif doit être présent sur les plages fixes du matin et de l'après-midi de cette option.**

Option B :

Plage mobile du matin	8 H 00 – 9 H 00
Plage fixe du matin	9 H 00 – 12 H 15
Plage mobile du déjeuner	12 H 15 – 13 H 30
Plage fixe de l'après – midi	13 H 30 – 16 H 45
Plage mobile de l'après – midi	16 H 45 – 18 H 15

Étant entendu **que 25% à 35% de l'effectif doit être présent sur les plages fixes du matin et de l'après-midi de cette option.**

Option C :

Plage mobile du matin	8 H 30 – 9 H 30
Plage fixe du matin	9 H 30 – 12 H 30
Plage mobile du déjeuner	12 H 30 – 13 H 45
Plage fixe de l'après – midi	13 H 45 – 17 H 15
Plage mobile de l'après – midi	17 H 15 – 18 H 30

Étant entendu **que 10% à 20% de l'effectif doit être présent sur les plages fixes du matin et de l'après-midi de cette option.**

Option D :

Plage mobile du matin	8 H 30 – 10 H 00
Plage fixe du matin	10 H 00 – 13 H 00
Plage mobile du déjeuner	13 H 00 – 14 H 15
Plage fixe de l'après – midi	14 H 15 – 17 H 45
Plage mobile de l'après – midi	17 H 45 – 18 H 30

Étant entendu **que 25% à 35% de l'effectif doit être présent sur les plages fixes du matin et de l'après-midi de cette option.**

Article 3-1. Article 3.2 Les règles de répartition des Chargés de Relation Clientèle sur les plages fixes

Un planning de présence sera distribué le 15 du mois précédent pour le mois suivant. Il sera élaboré par le Manager du Service sur la base d'un tableau de bord du mois précédent retraçant les pics d'activités journaliers, la répartition des appels par tranches horaires et après un processus de concertation avec l'ensemble des Chargés de Relation Clientèle. Ce planning devra respecter les pourcentages d'effectifs déterminés à l'article 3.1 du présent accord.

Article 3-1. Article 3.3 Dispositions relatives à la modification des horaires planifiés

Article 3-1. Article 3.3.1 Permutation d'horaires entre deux salariés

Il est convenu qu'il sera possible de permuter ses horaires planifiés de façon automatique en cas d'accord entre deux salariés et après information du Manager du Service.

A défaut d'accord entre deux salariés, toute modification de planning sera soumise à l'accord du Responsable.

Article 3-1. Article 3.3.2 Déplacement 10 fois par an des plages fixes

Par dérogation à l'article 2.3 de l'accord UES cité ci-dessus, tous les salariés concernés par le présent accord pourront, dans la limite de 10 fois par année civile, après avoir informé leur responsable hiérarchique, déplacer le début ou la fin des plages fixes du matin et/ou de l'après midi.

Article 4 Dispositions concernant les congés

A titre dérogatoire, tous les salariés concernés par le présent accord pourront, s'ils le souhaitent, prendre 5 semaines consécutives d'absence (congés, RTT...) entre le 1^{er} octobre et le 30 juin de l'année suivante après accord de la hiérarchie.

Article 5 Dispositions concernant la prise des jours de RTT

Par dérogation à l'article 4 de l'accord du 19 novembre 2003 sur l'harmonisation de la durée du travail et de l'aménagement du temps de travail des sociétés métropolitaines de l'UES Assurance France Generali, les salariés concernés par le présent accord pourront cumuler jusqu'à 10 jours de RTT sur une même période d'absence.

TITRE III. PRIME MENSUELLE

Article 6 Prime

Les parties signataires conviennent qu'une prime mensuelle de 120 euros brut par mois pourra être accordée à chaque salarié concerné par cet accord dans les conditions prévues ci-dessous.

La prime correspondant au mois N sera payée sur la fiche de paie du mois N+1.

Les parties signataires entendent ainsi compenser les contraintes liées à l'aménagement du temps de travail, créer une motivation financière afin de valoriser la fonction des Chargés de Relation Clientèle et la rendre ainsi attractive.

Article 3-1. Article 6.1 Modalités de répartition

Les parties signataires conviennent que l'octroi de la prime de 120 euros bruts par mois est subordonné partiellement à l'atteinte de critères qui ont été définis en vue d'améliorer le service apporté aux clients.

C'est dans ce contexte que les parties ont convenu de la répartition suivante :

- un montant fixe de 55 euros bruts par mois pour tous les salariés concernés par cet accord,
- 35 euros bruts par mois attribués en fonction du taux d'atteinte d'un critère collectif,
- 30 euros bruts par mois attribués en fonction du taux d'atteinte d'un critère individuel.

Article 3-1. Article 6.1.1 Le critère collectif : le taux de prise d'appels

Les parties signataires du présent accord constatent une progression constante des résultats du taux de prise d'appels au sein de l'Entreprise Generali France Assurances, notamment depuis le début de l'année 2009.

En considération de cette amélioration, il est entendu entre les parties que la part collective de la prime, soit 35 euros bruts par mois, sera attribuée en cas d'atteinte d'un taux global de prise d'appels de 92% par mois et par service concerné.

Par ailleurs, les parties conviennent que le montant de la prime variera en fonction du taux collectif de prise d'appels sur le mois dans les proportions suivantes :

% de prise d'appels	% de la part collective de la prime
Taux collectif < à 89%	0%
Taux collectif de 89%	80%
Taux collectif de 90% à 91%	90%
Taux collectif de 92%	100%
Taux collectif entre 93% à 95%	110%
Taux collectif entre 96% à 97%	115%
Taux collectif > 98%	125%

Les parties signataires conviennent également d'exclure du taux global de prise d'appels sur le mois des journées spécifiques qui viendraient anormalement minorer ce taux (en cas de formation, en cas de panne téléphonique, en cas de panne informatique, en cas de virus informatiques, en cas de grèves dans les transports en commun, en cas de pandémie, en cas de sous-effectif chronique, en cas de sinistre d'importance, de saisonnalité telle que la rentrée scolaire, en cas de surcroît d'appels suite à un dysfonctionnement interne tels que courriers erronés, retour de fériés...).

Article 3-1. Article 6.1.2 Le critère individuel : le taux de répondu sur poste

Il est entendu entre les parties signataires que la part individuelle de la prime, soit 30 euros bruts par mois, sera attribuée sur la base des deux éléments suivants :

- le nombre d'appels auxquels le Chargé de Relation Clientèle a répondu par rapport au nombre d'appels qui ont été présentés sur son poste téléphonique,
- et un maximum de 2 % d'appels de moins de 10 secondes.

Les parties conviennent que le montant de la prime variera en fonction des deux éléments ci-dessus selon les proportions suivantes :

Taux individuel	% de la part individuelle de la prime
À partir de 95%	30 euros
94%	20 euros
93%	10 euros

Les parties conviennent également qu'en cas d'atteinte d'un seul des objectifs ci-dessus énumérés, la prime liée au critère individuel sera divisée par deux.

En cas de présence inférieure à 15 jours calendaires sur le mois (notamment en cas de prise des congés payés), il sera pris en compte la moyenne des 3 mois précédents.

Pour le calcul de l'atteinte du critère individuel, le temps consacré à la formation, soit en qualité de formateur, soit en qualité de formé, est neutralisé étant entendu qu'il sera pris en compte la moyenne du trimestre précédent dans l'hypothèse où le nombre de jours consacrés à la formation sera supérieur ou égal à la moitié de la présence mensuelle du collaborateur.

Les parties signataires conviennent du respect d'un délai de temporisation de 6 à 30 secondes entre deux appels présentés sur un même poste.

Elle conviennent, en outre, que le temps quotidien de prise d'appels sera de l'ordre de 6 heures pour les Chargés de Relation Clientèle qui ont opté pour la formule 3 d'aménagement du temps de travail de l'accord du 19 novembre 2003 sur l'harmonisation de la durée du travail et de l'aménagement du temps de travail des sociétés métropolitaines de l'UES Assurance France Generali, 5 heures et 45 minutes pour ceux qui ont opté pour la formule 2 et 5 heures et 30 minutes pour ceux qui ont opté pour la formule 1.

Article 3-1. Article 6.2 L'ajustement de la prime

Les parties signataires conviennent que le montant de la prime sera proportionnel au temps de travail des salariés (temps complet / temps partiel).

Il est précisé que l'ensemble des Chargés de Relation Clientèle, qu'ils soient en contrat à durée indéterminée ou déterminée (y compris les contrats en alternance), bénéficient de la prime mensuelle dès lors qu'ils sont soumis aux contraintes horaires visés à l'article 3 ci-dessus.

Les parties signataires entendent également que le montant de la prime fera l'objet d'un abattement proportionnel au temps d'absence chaque fois que le collaborateur sera en absences injustifiées.

Les parties signataires conviennent des dispositions suivantes en cas de congé maternité et en cas d'accident du travail :

- la partie fixe de 55 euros bruts est maintenue,
- la partie variable de 35 euros bruts attribuée en fonction de l'atteinte d'un critère collectif est maintenue en fonction des résultats constatés,
- la partie variable de 30 euros bruts attribuée en fonction de l'atteinte d'un critère individuel correspondra à la moyenne du trimestre précédent l'événement.

Les parties signataires conviennent que la prime sera réduite au prorata du temps d'absence à compter de 5 jours ouvrés d'absence pour maladie par an.

TITRE IV. PRIME ANNUELLE

Article 7 Prime et modalités de répartition

Les parties signataires conviennent qu'une prime annuelle de 250 euros bruts pourra être accordée à chaque salarié concerné par cet accord dans les conditions prévues ci-dessous.

Afin d'accroître encore la qualité des relations avec les clients, la performance des Chargés de Relation Clientèle sera mesurée par le biais « d'appels mystères » réalisés par une société extérieure à raison de deux fois par année civile.

L'ensemble des Chargés de Relation Clientèle des services concernés par le présent accord sont susceptibles d'être appelés et seront informés, au préalable, des périodes des appels mystères.

Les campagnes d'appels mystères auront lieu en dehors des périodes critiques pour l'activité des services concernés.

Les informations recueillies feront l'objet d'un traitement anonyme par une société extérieure et le compte rendu des résultats sera présenté aux Chargés de Relation Clientèle.

Chaque « appel mystère » prendra en compte la qualité du traitement de l'appel en attribuant une note à chaque critère mesurée afin d'obtenir une note globale allant de 0 à 20. Ainsi seront mesurés :

- La qualité de la relation (note de 0 à 1) :
 - *Le ton,*
 - *Le langage adapté,*
 - *Le débit et la diction,*
 - *La maîtrise de l'entretien,*
 - *Le climat de l'entretien.*

- L'accueil et la prise de congé (note de 0 à 2) :
 - *La phrase d'accueil,*
 - *La prise de congé,*
 - *La mise en attente, reprise de ligne et le transfert d'appel.*

- Le traitement de la demande (note de 0 à 2) :
 - *La qualité de la prise en charge de la demande,*
 - *La conformité du traitement ou de la réponse à la demande.*
- L'écoute du CRC (note de 0 à 1):
 - *Le CRC doit recentrer le contenu de l'entretien sur l'objet de la problématique sans couper la parole.*
- La personnalisation de l'entretien (note de 0 à 1):
 - *Le CRC cite une à deux fois le nom du client au cours de la conversation.*
- La reformulation par le CRC (note de 0 à 2):
 - *Le CRC reformule la demande du client pour s'assurer qu'il a bien compris la demande du client.*
- L'engagement de rappel (note de 0 à 1):
 - *Le CRC s'engage à rappeler le client s'il n'est pas en mesure d'apporter une réponse à une question qui relève de son périmètre.*

Les parties conviennent que le montant de la prime variera en fonction de la note globale obtenue par les Chargés de Relation Clientèle d'un service dans les proportions suivantes :

Note obtenue par le service	% de la part de la prime	Le montant de la prime
≥ 19	120%	300 €
18	110%	275 €
17	100%	250 €
16,5	90%	225 €
16	80%	200 €
15,5	70%	175 €
15	60%	150 €
14,5	50%	125 €
14	40%	100 €
13,5	30%	75 €
13	20%	50 €
12,5	10%	25 €
≤ 12	0	0

La prime sera versée aux Chargés de Relation Clientèle avec le salaire du mois de décembre.

Les parties signataires conviennent que le montant de la prime sera proportionnel au temps de travail des salariés (temps complet / temps partiel).

Il est précisé que l'ensemble des Chargés de Relation Clientèle, qu'il soit en contrat à durée indéterminée ou déterminée (y compris les contrats en alternance), bénéficient de la prime annuelle au *pro rata temporis*. Cette prime sera versée en totalité aux Chargés de relation Clientèle présents dans l'un des Services Relation Clientèle visés à l'article 2 du présent accord au moment des deux campagnes d'appels mystères dans l'année.

Article 8 Formation des Chargés de Relation Clientèle et de leurs managers

Les parties signataires souhaitent donner les moyens nécessaires aux Chargés de Relation Clientèle et à leurs managers afin que chacun puisse réussir pleinement dans son activité.

A cet effet, il a été décidé de dispenser des sessions de formations :

- aux Chargés de Relation Clientèle pour les former à l'ensemble des critères servant de base à l'attribution de la prime annuelle. Cette formation sera organisée pour l'ensemble des Chargés de Relation Clientèle dans le courant du premier trimestre 2010 et sera renouvelée chaque année.
- aux Managers afin de les aider à accompagner les Chargés de Relation Clientèle dans l'exercice de leurs activités.

TITRE V. SUIVI DE L'ACCORD

Article 9 Coordination des Services de Relation Clientèle

Les parties signataires souhaitent s'assurer que les dispositions du présent accord seront appliquées de façon homogène au sein de chacun des différents Services de Relations Clientèle.

Pour cela, elles conviennent qu'un coordinateur des Services de Relation Clientèle devra être désigné.

Ledit coordinateur réunira à raison d'une réunion par mois l'ensemble des managers des différents Services Relations Clientèle. Il aura pour mission de veiller à l'harmonisation des pratiques.

Article 10 Commission de suivi

Les parties conviennent de la création d'une commission de suivi de l'accord. Cette commission de suivi est composée de trois représentants par organisation syndicale :

- représentative à la date de signature de l'accord,
- et signataire dudit accord,

ainsi que de représentants de la Direction du Dialogue dans l'Entreprise et de l'Environnement du Travail.

La commission sera réunie deux fois en 2010 et une fois les années suivantes.

Lors de la première réunion de la Commission de suivi en 2010, un point sera réalisé sur l'aménagement du temps de travail au sein de chaque service Relation Clientèle au cours du semestre écoulé.

Un relevé d'échanges sera établi à l'issue de chaque réunion.

TITRE VI. DURÉE ET PUBLICITÉ DE L'ACCORD

Article 11 Durée de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée allant du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2012. Cet accord cessera de produire ses effets au 31 décembre 2012.

Article 12 Dépôt et publicité

Le présent accord est établi en 10 exemplaires originaux pour remise d'un exemplaire à chaque Organisation Syndicale, à la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, et au greffe du Conseil de Prud'hommes de Paris.

Ces dépôts seront effectués par l'employeur.

Fait à Paris, le 11 décembre 2009

Pour les Organisations Syndicales

Pour les sociétés de l'Entreprise
Generali France Assurances

Pour la C.F.D.T.

Germain FEREC
Directeur des Relations Humaines

Pour la C.F.E.-C.G.C.

Pour la C.F.T.C.

Pour la C.G.T.

Pour la C.G.T - FO

Pour l'U.N.S.A.