

REALITES DU TERRAIN, METIERS ET ORGANISATION DU TRAVAIL

OUVRIERS - EMPLOYES

Avenant n°3 concernant la fonction de « Receveur téléopérateur »

- La Compagnie Financière et Industrielle des Autoroutes, COFIROUTE, représentée par Monsieur Stéphane GERARD, Directeur des Ressources Humaines,

D'une part,

Et

- Les organisations syndicales signataires,
 - Le syndicat CFTC représenté par
 - Le syndicat CGT représenté par
 - Le syndicat FO représenté par
 - Le syndicat SAOR-CFDT représenté par GAUTHIER Joël
 - Le syndicat SGPA-UNSA représenté par Richard Bernard
 - Le syndicat SNAPOP-CFE/CGC représenté par
 - Le syndicat SUD représenté par

D'autre part.

JG RBSG

PREAMBULE

Le présent avenant à l'accord réalités du terrain, métiers et organisation du travail ouvriers – employés du 3 mai 2006, a pour objectif de faire évoluer l'accord en tenant compte des évolutions de métiers. Cet avenant précise le contour des principales activités confiées aux receveurs téléopérateurs et leurs conditions de rémunération.

Article 1 :

(p8) Au titre I « L'évolution des métiers de l'exploitation », chapitre 2 « La filière péage », les principes ainsi exposés dans ce chapitre s'applique également aux receveurs téléopérateurs.

La fiche de fonction « Receveur téléopérateur » est annexée au présent avenant.

Article 2 :

(p14) Au titre II « La reconnaissance des compétences et la valorisation du potentiel de chacun », chapitre 2 « La mise en place des minima et l'individualisation des salaires », article 2 « Les minima par fonction », il convient d'intégrer les salaires minima suivants concernant les fonctions de « Receveur téléopérateur ».

Niveaux	Receveur téléopérateur	
	145 h	151,67 h
1	1 487,71	1 556,15
2	1 641,62	1 717,14
	1 717,70*	
3	1 839,17	1 923,77

* Salaire de base minimum des salariés présents à la date de mise en œuvre de l'accord. Ce salaire intègre le différentiel entre l'ancien montant de majorations garanties et le nouveau montant de majorations défini à l'article suivant.

Article 3 :

(p16) Au titre II « La reconnaissance des compétences et la valorisation du potentiel de chacun », chapitre 2 « La mise en place des minima et l'individualisation des salaires », article 3 « Les majorations de poste », il convient d'ajouter l'article 3.7 : « Receveurs téléopérateurs » ainsi rédigé :

« Le montant des majorations garanties annuellement est de 2 426,76 euros, soit 202,23* euros versés mensuellement à titre provisionnel. Une régularisation intervenant en paie de janvier si les majorations réalisées au cours de l'exercice sont supérieures au montant versé.

JGROSSE

Dans le cas où les majorations réalisées seraient régulièrement supérieures au forfait de majorations, les salariés pourront demander le paiement des majorations réalisées avec régularisation éventuelle en janvier de l'année suivante si finalement le montant garanti était supérieur au réel.

*Forfait de majoration minimum des salariés présents à la date de mise en œuvre de l'accord.»

Article 4 :

Les dispositions des articles 2 et 3 ne peuvent avoir pour effet de réduire la rémunération (salaire de base + forfait de majorations) des salariés présents à la date de signature du présent avenant.

Article 5 :

(p24) Au titre III « Des organisations de travail adaptées aux réalités du terrain », l'intitulé du chapitre 2 est ainsi modifié « Organisation de travail des receveurs, *des receveurs téléopérateurs*, des agents de viabilité sécurité de l'A 86 et des agents de maintenance infra et parc de l'A86 ».

Article 6 :

(p24) Au titre III « Des organisations de travail adaptées aux réalités du terrain », chapitre 2 « Organisation de travail des receveurs, *des receveurs téléopérateurs*, des agents de viabilité sécurité de l'A 86 et des agents de maintenance infra et parc de l'A86 ». L'organisation du travail définie dans ce chapitre s'applique aux Receveurs téléopérateurs.

Article 7 : Adhésion, révision, dénonciation

L'adhésion ultérieure d'une organisation syndicale représentative au sein de l'entreprise ne pourra être partielle et intéressera donc l'avenant dans son entier. Cette adhésion étant subordonnée à la signature ou à l'adhésion préalable de cette organisation syndicale à l'accord du 3 mai 2006.

Si, à l'expérience, il s'avère que certaines règles méritent d'être précisées ou modifiées, la direction réunira les délégués syndicaux pour envisager une révision de l'accord du 3 mai 2006 et de cet avenant.

Le présent avenant pourra être dénoncé par les parties signataires dans les conditions prévues par l'article L. 132-8 du Code du travail. La dénonciation devra être notifiée, par lettre recommandée avec accusé de réception à tous les signataires. A compter de cette notification, la dénonciation ne deviendra effective qu'après un préavis de trois mois.

A l'issue de ce préavis, si l'avenant est dénoncé par l'ensemble des signataires ou par l'entreprise, il continuera à s'appliquer jusqu'à la conclusion d'un nouvel avenant et au plus pendant une période de 12 mois.

Article 8 : Entrée en vigueur

Le présent avenant est conclu pour une durée indéterminée et entre en vigueur rétroactivement à compter du 1^{er} juillet 2007.

JG 1286

Article 9 : Dépôt et publicité

Conformément aux dispositions de l'article L. 132-10 du Code du Travail, le présent avenant sera déposé au Conseil de Prud'hommes territorialement compétent et, en deux exemplaires, dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique, à la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi territorialement compétente.

Fait à Saran, le 26 juillet 2007

(En 11 exemplaires)



Pour la société COFIROUTE
Stéphane GERARD
Directeur des Ressources Humaines

Pour le syndicat CFTC

Pour le syndicat CGT

Pour le syndicat FO

Pour le syndicat SAOR-CFDT



Pour le syndicat SGPA/UNSA

Pour le syndicat SNAPOP-CFE/CGC



Pour le syndicat SUD

Description de poste



Receveur Télé Opérateur

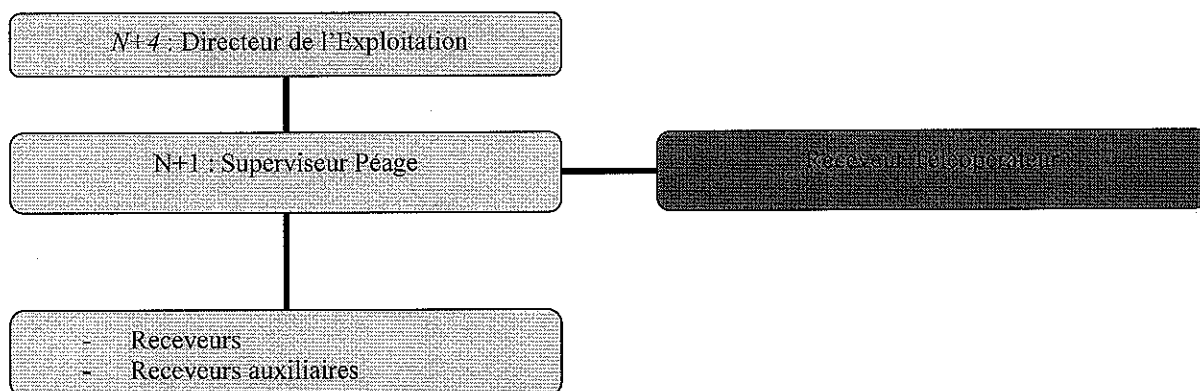
1. Raison d'être

Par microphonie et vidéosurveillance, assiste le client lors de son passage en voie automatique en facilitant la collecte du péage dans un esprit commercial.

2. Dimension

- MANAGEMENT :
 - o Sans objet
- GESTION BUDGETAIRE :
 - o Sans objet

3. Contexte



Relations

Internes :

- Personnel du centre d'exploitation.

Externes :

- Clients
- Partenaires,
- Entreprises extérieures.

4. Activités

Au-delà des activités « classiques » du receveur, le receveur téléopérateur assure les missions suivantes :

Relation client :

- Répond au client et le renseigne avec le sens du service (SBAM)
- Recueille et transmet les remarques, suggestions ou réclamations des clients
- Renseigne et oriente les clients sur les différents produits commerciaux à leur disposition
- Désamorce les conflits avec les clients
- Assiste le client et assure son passage en voie automatique

Poste de travail:

- Prépare de façon autonome sa prise de poste
- Met en oeuvre les procédures
- Ouvre et ferme une voie de péage automatique
- Adapte son rythme de travail selon les appels et le trafic
- Saisit les éléments du poste
- Assure le suivi des équipements automatiques par le Poste de TéléExploitation
- Gère l'approvisionnement de documents administratifs et formulaires de péage de son poste de TéléOpération.

Maintenance :

- Contribue à la maintenance de 1^{er} niveau des équipements de péage
- Transmet les informations pour la maintenance curative auprès de la maîtrise

Sécurité :

- Applique les consignes de sécurité (port des Equipement de Protection Individuelle) en gare et de déplacement sur le réseau
- Participe à la surveillance du tracé
- Veille à sa sécurité, à celle de ses collègues, et à celle des clients
- Informe la maîtrise et signale tout évènement lié à la sécurité

Qualité :

- Applique les procédures qualité liées à sa fonction
- Participe à l'amélioration continue.

En fonction de l'organisation du centre d'exploitation, de ses compétences et par délégation du Superviseur Péage, le titulaire du poste peut être amené à se voir confier les missions suivantes :

- Effectue des tâches administratives et bureautiques
- Assure le standard téléphonique
- Assiste le client pour la Borne Tout Paiement Carburant
- Renseigne la Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur

- Gère les équipements de péage par la Gestion Technique Centralisée
- Effectue le contrôle de poste et signale toute anomalie à sa hiérarchie



Animation :

- Participe à la gestion de l'organisation du travail des pauseurs
- Transmet son savoir et accompagne les nouveaux embauchés
- Anime des sessions de formation

Polyvalence :

- Exerce une activité relevant d'un autre métier, de façon partielle ou totale

5. Finalités

- *Faciliter/Assister le passage du client en toute sécurité*
- *Participer à la gestion des équipements de péage automatiques*
- *Contribuer à la fluidité du trafic en voie de péage automatique*
- *Concourir à un service client de qualité*