ACCORD D'ENTREPRISE
STATUT DES TECHNICIENS DEPANNEURS

-:-:-:-:-

* Entre la S.A. BOULANGER représentée par Monsieur Dominique JONVEL - Directeur Général, Monsieur Alain FRANCOIS, Directeur des Ressources Humaines et les Organisations Syndicales, ci-dessous désignées :

* La Confédération Française Démocratique du Travail (C.F.D.T.) représentée par Monsieur BALCAEN
  - Délégué Syndical Central -
* La Confédération Générale du Travail (C.G.T.) représentée par Monsieur Jean MORTREUX ;
  - Délégué Syndical Central -
* La Confédération Générale du Travail Force Ouvriere (C.G.T-F.O) représentée par Monsieur Claude WYCKENS,
  - Délégué Syndical Central -

a été conclu le présent accord, suite à la réunion paritaire du 29 septembre 1989.

PREAMBULE :

Un Service Après-Vente se doit de satisfaire simultanément et de manière équilibrée, trois attentes :

- celles de nos clients qui sont en droit d'obtenir de nos services et de nos techniciens : efficacité, rapidité et qualité des interventions fournies,

- celles de l'entreprise : qui vise à équilibrer les résultats économiques de nos S.A.V.,

- celles du personnel technicien qui est en droit d'obtenir dans sa rémunération, la contrepartie de sa contribution au bon fonctionnement de notre activité de dépannage.

En conséquence, le présent système de classification et de rémunération est mis en place.

ARTICLE 1. ; MISSION DU TECHNICIEN-DEPANNEUR :

Le technicien-dépanneur S.A.V. a pour mission d'apporter à la clientèle, une prestation de qualité, en optimisant les délais et les coûts, afin de parvenir à un équilibre dans les résultats économiques du Service Après-Vente.

DJ BM AF

ARTICLE 2. : REMUNERATION :

La rémunération du technicien-dépanneur S.A.V. dépend de l'efficacité et de la qualité de son travail par rapport aux paramètres donnés dans le cadre des politiques du service.

Le mode de rémunération ci-dessous défini, se substitue à tous autres éléments de salairess, forfaits et accessoires préexistants à la mise en oeuvre du présent statut (hors prime d'ancienneté).

2.1 - Principes :

La rémunération du technicien-dépanneur comporte trois parties :

1° - Un salaire de base fixe forfaitaire : ce forfait de base est établi en considération de quatre critères :

* le niveau de technicité du technicien, fonction du type d'appareils dépannés et de la complexité moyenne des interventions.

* l'ancienneté du technicien dans l'entreprise (débutant ou non).

* le niveau moyen des interventions réalisées personnellement, calculé au mois le mois, et établi sur une période minima de 3 mois.

* les coefficients et classifications correspondantes de la Convention Collective.

La grille de détermination du salaire fixe de base (valeur 39 h hebdomadaire au 1.1O.89) est annexée au présent texte (Annexe 1).

2° - Une prime mensuelle variable conditionnée par :

* le niveau moyen des interventions réalisées individuellement (qui ouvre droit à la prime mensuelle),

* et la qualité du travail effectué dans le mois, appréciée au travers d'une grille qualitative.

3° - Une prime trimestrielle variable, dite de "super-quota" liée au nombre d'interventions individuelles réalisées au cours du trimestre, au delà des seuils mensuels déterminés par chaque catégorie.

2.2 - Modalités :

- Le niveau d'activité de chaque technicien-dépanneur conditionne son niveau de rémunération et les résultats commerciaux et économiques du S.A.V..

En conséquence, est mis en place, pour chaque technicien-dépanneur, un système de mesure individuel, déterminant le niveau quantitatif des interventions et prestations fournies, concrétisé en points.
Le seuil normal d'activité pour un technicien-dépanneur, est de 7 points en moyenne par jour d'activité.

Le système repose sur le nombre moyen journalier "d'interventions terminées" correspondant à l'activité du mois.

JS BM AF

L'atteinte ou le dépassement du seuil - niveau normal que chaque technicien doit respecter - ouvre droit à la prime mensuelle.

* Une intervention est considérée comme terminée lorsque :

- l'appareil est en état de marche ;
- la facture est établie conformément aux procèdures définies ;
- le paiement est en mesure d'être exigé ;
- l'appareil n'a pas nécessité de nouvelle intervention dans le mois suivant la réparation, pour la même panne, sauf erreur d'utilisation du client.

Un barême, exprimé en points, fixe la valeur de l'intervention. Celui-ci varie en fonction du type de dépannage et de la famille de produits (Annexe II).

Ce barême, déterminé par l'entreprise, est fonction des temps et de la complexité moyenne des interventions pour chaque famille de produits. Il pourra être révisé, notamment du fait des évolutions technologiques, des organisations des S.A.V. ou des spécificités locales.
Il est remis à chaque salarié concerné par son responsable hiérarchique, lors de la prise de fonction du Technicien-Dépanneur.

2.3 - Prime mensuelle :

Il est créé, pour les Techniciens-Dépanneurs se situant au niveau normal d'activité défini à l'article 2.1 et à l'annexe II, une prime mensuelle variable individuelle, conditionnée par le niveau des interventions réalisées personnellement dans le mois, et liée à la qualité de celles-ci.

Le niveau de qualité est apprécié au cours de l'entretien mensuel avec le responsable hiérarchique, sur la base de grilles d'analyse portant sur les principaux aspects qualitatifs du métier.

Ces grilles, uniques pour l'ensemble des Techniciens-Dépanneurs, peuvent être revues par l'entreprise en fonction de l'évolution de ses politiques et des nécessités du marché.

La prime maximum possible est de 1.OOO F par mois pour un Technicien-Dépanneur temps complet, présent pendant tout le mois (valeur au 1.1O.89), sauf pour les niveaux 1 et 2 pendant la première année de pratique professionnelle.

GRILLE D'EVALUATION DES CRITERES DE QUALITE :

Deux grilles, une pour les techniciens atelier, l'autre pour les techniciens itinérants définissent les critères de qualité (Annexes 3 et 4).

Huit critères ont été retenus, ils doivent faire l'objet d'un entretien mensuel "objectif" entre le patron de l'activité et le technicien concerné. La non-obtention d'un des critères doit être la résultante d'une attitude constante du technicien à qui l'information a été préalablement faite et non corrigée.

Selon le nombre de critères obtenus, la prime est attribuée suivant cette règle :

- 8 critères satisfaisants : 1OO % de la prime mensuelle
- 7 critères satisfaisants : 85 % de la prime mensuelle
- 6 critères satisfaisants : 7O % de la prime mensuelle.

En deçà de ce seuil qualitatif, la prime est supprimée. De même, il ne peut, dans ce cas, y avoir paiement du "super-quota" éventuellement réalisé ; estimant qu'en dessous de 6 critères, la qualité du travail n'est plus assurée.

2.4 - Prime trimestrielle :

Il est créé, pour les Techniciens-Dépanneurs se situant au delà du seuil normal d'activité défini à l'article 2.1 et à l'annexe II, une prime trimestrielle variable liée au nombre d'interventions effectuées individuellement par trimestre au delà du seuil normal (Annexe 2).

Cette prime de "dépassement de seuil" est calculée sur la base de 25 F par point acquis sur le trimestre, au delà du seuil défini à l'article 2.2. et en fonction du barême figurant en annexe II, pour les Techniciens ateliers. Le point supplémentaire de "super-quota" pour les techniciens itinérants est calculé sur la base de 4O F.

ARTICLE 4 - MISE EN OEUVRE DE LA FILIERE PROFESSIONNELLE :

4.1 - Principe :

Les différents niveaux de classification correspondent à des niveaux de technicité et à des niveaux de production mis en oeuvre concrètement et régulièrement par le technicien.

4.2. - Application :

Il résulte de ce principe les conséquences suivantes :

- un nouvel embauché, sans expérience professionnelle préalable, sera positionné au niveau 1 ou 2 selon sa spécialité et ce, pendant la première année de pratique professionnelle.

- toutefois, un nouvel embauché qui, notamment du fait de son expérience antérieure, se situerait au niveau de technicité et de professionnalisme requis comme normal par l'entreprise (tel que déterminé ci-dessus) se verrait appliquer, dès l'embauche, le niveau de rémunération correspondant.

- pour un technicien en activité, le fait d'avoir dépassé pendant 6 mois consécutifs, les seuils requis respectivement au niveaux 2 et 3 de la classification, lui permet de passer au niveau supérieur (soit niveau 3, soit niveau 4) et de percevoir, dès le premier jour du semestre suivant, le niveau de fixe correspondant à la nouvelle catégorie. Ce mécanisme vaut également à l'inverse pour le technicien qui, durablement, n'atteindrait pas le quota antérieurement réalisé et ce, sur une période de 6 mois. Dans ce cas, et avant toute décision, l'intéressé aura eu un entretien d'activité avec son responsable direct visant à expliquer les raisons de la situation et à rechercher des solutions positives.

ARTICLE 5 - MODALITES TRANSITOIRES DE MISE EN OEUVRE ENTRE L'ANCIEN ET LE NOUVEAU STATUT (pour le personnel présent au 3O.O9.89).

5.1 - Ce système sera appliqué à compter du 1.1O.89 dans l'ensemble des S.A.V. de la société.

5.2 - Entre le 1.1O.89 et le 31.12.89, chaque salarié concerné se verra définir son positionnement dans le nouveau système, au vu des niveaux d'activité développés antérieurement et à l'issue d'un entretien avec son responsable hiérarchique direct.

5.3 - Au terme de ce processus, la notification individuelle des décisions, sera faite sous forme d'un avenant au contrat de travail.

DJ BM AF

Le forfait de base, la prime mensuelle et la prime éventuelle de "super-quota" viendront se substituer à toute autre forme de rémunération antérieure.

5.4 - Au cas où le salaire mensuel moyen global (hors primes exceptionnelles) base douze derniers mois arrêté au 30.09.89, serait supérieur au nouveau forfait additionné de l'enjeu de prime qualité ; le salarié ainsi concerné, bénéficierait d'un complément de rémunération dit "complément individuel de fonction", selon les modalités décrites ci-dessous.

Le complément individuel de fonction est destiné :

* d'une part, à garantir à la mise en place du nouveau système de rémunération, un niveau de rémunération équivalent au niveau moyen antérieur, compte tenu du nouveau mécanisme envisagé et,

* d'autre part, à assurer la transition entre l'ancienne et la nouvelle structure de rémunération. Ainsi, à chaque augmentation générale, le C.I.F. sera diminué du montant représentant l'augmentation générale appliquée au forfait de base et ceci jusqu'à complet apurement dudit complément.

ARTICLE 6 : CHAMP D'APPLICATION ET PUBLICITE :

Les parties reconnaissent que les dispositions prévues au présent accord sont globalement équivalentes à celles découlant de la Convention Collective Nationale.

Les parties signataires conviennent de se rencontrer dans le 2ème semestre 1990 pour faire le point sur la mise en oeuvre de l'accord.

Conformément aux articles L.132.10 et R 132.1 du Livre I du Code du Travail, le texte du présent accord sera déposé au siège de la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi.

Fait à Lesquin : le 09 Octobre 1989
signature précédée de la mention " lu et approuvé ".

Monsieur Dominique JONVEL lu et approuvé
Directeur Général

Monsieur Alain FRANCOIS lu et approuvé
Directeur des Ressources Humaines

Monsieur Michel BALCAEN / C.F.D.T. Lu et approuvé

Monsieur Jean MORTREUX / C.G.T.

Monsieur Claude WYCKENS / F.O. Date de signature
lu et approuvé

BM AF