



PROTOCOLE D'ACCORD NEGOCIATIONS SOCIALES AU TITRE DE L'ANNEE 2015 TELEPERFORMANCE TUNISIE

Tunis, le 12 février 2015

- **Lieu : Siège Social, 48 avenue Khair-Eddine Pacha ; Tunis**
- **Horaire : 16h00**

PREAMBULE :

Les négociations sociales au titre de l'année 2015 ont donné lieu à 07 rencontres entre la Direction et la Partie Syndicale UGTT les 18 décembre 2014, 08 janvier, 13 janvier, 20 janvier, 22 janvier, 26 janvier et 03 février 2015.

A l'issue de la présentation des revendications, des discussions, des réponses apportées et des négociations entre les deux parties, un accord a été trouvé sur les points qui sont consignés sur le présent procès-verbal.

I. UNE AUGMENTATION DE 06 % SUR LES SALAIRES DE BASE POUR L'ENSEMBLE DES SALAIRES DE L'ENTREPRISE :

- Cette augmentation prend effet à partir du 01 janvier 2015.

II. PRIME DE FLEXIBILITE POUR LES CONSEILLERS CLIENTS :

- Mise en place d'une prime mensuelle intitulée « Prime de Flexibilité ».
- Cette prime prend effet à partir du 24 janvier 2015.
- Cette prime est octroyée uniquement aux Conseillers Clients ayant une ancienneté de plus de trois mois dans l'entreprise et à partir du mois travaillé au complet allant du 24 au 23 du mois.
- Le montant de la Prime de Flexibilité est fixé à 100 dinars bruts.
- L'octroi ou le non-octroi de cette prime se fera selon les modalités citées sur le tableau* de la page N°2 du présent Accord.
- Le versement régulier de la prime de flexibilité ne peut en aucun cas constituer un droit acquis pour le bénéficiaire étant donné que son octroi est conditionné par les critères déjà cités.



***Tableau fixant les modalités d'octroi et de non-octroi de la Prime de Flexibilité :**

Répartition du versement de la prime	Conditions d'éligibilité	Légende
Versement de 100% de la prime	Respect du planning sur tout le mois de travail allant du 24 au 23 inclus de chaque mois avec une tolérance de 15 minutes de retard sur tout le mois	Le respect du planning implique les cas suivants : - Les congés payés - Les congés spéciaux pour raison de famille tels que définis par la loi. - Les congés de maternité tels que définis par la loi. - Le jour de l'accident du travail.
Versement de 50% de la prime	Pour les Conseillers Clients en contrat de 42 heures/semaine : - Une tolérance de 13 heures mensuelles comprenant un plafond de 05 heures mensuelles de retard.	Sont inclus dans les 13 heures mensuelles de tolérance lors du calcul de la Prime de Flexibilité : - Les bons de sortie octroyés par le responsable hiérarchique du Conseiller Client (Sont inclus dans le taux de tolérance). - Les bons de sortie octroyés par le service médical (Sont inclus dans le taux de tolérance). - Les congés sans solde.
	Pour les Conseillers Clients en contrat de 40 heures/semaine : - Une tolérance de 12 heures mensuelles comprenant un plafond de 04 heures mensuelles de retard.	Sont inclus dans les 12 heures mensuelles de tolérance lors du calcul de la Prime de Flexibilité : - Les bons de sortie octroyés par le responsable hiérarchique du Conseiller Client (Sont inclus dans le taux de tolérance). - Les bons de sortie octroyés par le service médical (Sont inclus dans le taux de tolérance). - Les congés sans solde.
	Pour les Conseillers Clients en contrat de 28 heures/semaine : - Une tolérance de 08 heures mensuelles comprenant un plafond de 3,30 heures mensuelles de retard.	Sont inclus dans les 08 heures mensuelles de tolérance lors du calcul de la Prime de Flexibilité : - Les bons de sortie octroyés par le responsable hiérarchique du Conseiller Client (Sont inclus dans le taux de tolérance). - Les bons de sortie octroyés par le service médical (Sont inclus dans le taux de tolérance). - Les congés sans solde.
	Pour les Conseillers Clients en contrat de 20 heures/semaine : - Une tolérance de 06 heures mensuelles comprenant un plafond de 2,40 heures mensuelles de retard.	Sont inclus dans les 06 heures mensuelles de tolérance lors du calcul de la Prime de Flexibilité : - Les bons de sortie octroyés par le responsable hiérarchique du Conseiller Client (Sont inclus dans le taux de tolérance). - Les bons de sortie octroyés par le service médical (Sont inclus dans le taux de tolérance). - Les congés sans solde.
Versement de la prime au prorata temporis	Pour les Conseillers Clients sujets d'une sanction de 1er degré allant d'un 01 jour de mise à pied à 03 de jours de mise à pied	
Versement de 0% de la prime	La prime ne sera pas servie aux Conseillers Clients en congés sans solde qui dépassent les heures de tolérance indiquées dessus, aux Conseillers Clients dans la position « sous les Drapeaux », aux Conseillers Clients en absence injustifiée à partir d'un jour, aux Conseillers Clients ayant eu une sanction de 2ème degré et les Conseillers Clients qui ont quitté l'entreprise.	



Nota Bene : Les retards tolérés sur le tableau cité-dessus et qui concernent les modalités d'application de la Prime de Flexibilité ne représentent aucunement un usage ou une coutume pour tolérer les retards au sein de l'entreprise et/ou fixer un plafond de tolérance dans le traitement des retards au sein de l'entreprise.

III. PRIME DE FLEXIBILITE POUR LES RESPONSABLES OPERATIONNELS DE LA 1^{ère} LIGNE MANAGERIALE :

- Mise en place d'une prime mensuelle intitulée « Prime de Flexibilité ».
- Sont considérés comme responsables opérationnels de la 1^{ère} ligne managériale les salariés qui occupent les fonctions suivantes : Responsable d'Equipe, Chargé Qualité, Expert et Formateur Produit Opérationnel. C'est uniquement ces responsables qui sont concernés par cette prime de flexibilité.
- Le montant de la Prime de Flexibilité est fixé à 75 dinars bruts.
- Cette prime prend effet à partir du 24 février 2015.
- L'octroi de cette prime est soumis uniquement aux conditions suivantes :
 - ✓ Assurer une prise d'appels de 12 heures par mois.
 - ✓ La prise d'appel se fera au volontariat du salarié concerné.
 - ✓ La prise d'appel se fera au besoin de l'entreprise et sera planifiée.

IV. REEVALUATION DE LA PRIME MENSUELLE SUR OBJECTIFS FIXEE ACTUELLEMENT A 20% :

- Réévaluation de 20% à 25% de la prime mensuelle sur objectifs pour les Program Manager et fonctions équivalentes ainsi que pour tous les encadrants de l'entreprise en dessous de cette fonction.
- Cette réévaluation prend effet à partir du 01 janvier 2015.

V. REEVALUATION DE LA VALEUR DES TICKETS RESTAURANT :

- Réévaluation de la valeur du Ticket Restaurant de 04 DT à 4,5 DT (de quatre dinars à quatre dinars cinq cent millimes).
- Cette réévaluation prend effet à partir du 01 janvier 2015.
- Les critères d'éligibilité restent inchangés.



VI. PRET D'AID EL IDHA ACCORDE PAR LE FONDS SOCIAL DE L'ENTREPRISE :

- **Montant du prêt : 150 Dinars :**
Critères d'éligibilité :
 - ✓ Une ancienneté supérieure à une année et pour les salariés titulaires.
 - ✓ Solvabilité financière : Tout salarié ayant touché au moins 50 % de son salaire sur les 06 derniers mois.
 - ✓ Délai de remboursement : 08 mois à compter du premier salaire suivant l'octroi.
- **Montant du prêt : 300 Dinars :**
Critères d'éligibilité
 - ✓ Une ancienneté supérieure à 02 ans et pour les salariés titulaires.
 - ✓ Solvabilité financière : Tout salarié ayant touché au moins 50 % de son salaire sur les 06 derniers mois.
 - ✓ Délai de remboursement : 08 mois à compter du premier salaire suivant l'octroi.
- **Ce prêt sera octroyé uniquement aux salariés avec statuts mariés et par ménage ainsi que pour les salariés divorcés ayant des enfants à charge sous réserve de présentation de justificatifs.**

VII. PRIME D'ANCIENNETE :

Augmentation de 10 dinars bruts de la prime d'ancienneté pour les salariés ayant dépassé 06 ans d'ancienneté dans l'entreprise.

VIII. GRILLE DE CLASSIFICATION SUR L'ASPECT VERTICAL :

Les deux parties se sont mis d'accord de lancer les ateliers de travail concernant la grille de classification sur son aspect vertical courant l'année 2015 pour une mise en application au 01 janvier 2016. Dans le cas où un accord serait conclu après cette date, l'effet rétroactif sera au 01 janvier 2016.

A défaut d'accord, les parties conviennent de la mise en place d'un comité d'experts (un expert représentant la Partie Syndicale / Un expert représentant l'Employeur) qui émettra un avis.

Si les deux experts sont d'accord, leur proposition conjointe doit être prise en considération dans la résolution finale.

La partie syndicale exprime sa disponibilité pour travailler avec les responsables de l'entreprise dans le but d'améliorer la production, la qualité ainsi que la lutte contre l'absentéisme notamment par les actions de sensibilisation et par le combat des abus.

Pour tout ce qui est dessus, il a été dressé le présent Accord qui, après lecture, a été signé par les deux parties citées sur la page N°5.

Ce présent accord sera établi en un nombre suffisant d'exemplaires pour remise à chacune des parties.



POUR LA DIRECTION TELEPERFORMANCE TUNISIE :

Nom et Prénom	Signature
Monsieur Bertrand DERAZEY	
Monsieur Ali HAMOUDA	
Monsieur Stéphane DUCREUX	
Monsieur Gwenael BRILLU	
Monsieur Amine BEN GHORBEL	

POUR L'ORGANISATION SYNDICALE UNION GENERALE TUNISIENNE DU TRAVAIL :

Nom et Prénom	Signature
Monsieur Belgacem AYARI	
Monsieur Monji BEN MBAREK	
Monsieur Ali OURAK	
Monsieur Sami HOULI	
Monsieur Salem LETAIEF	