

Accord de révision et de substitution aux différents régimes d'astreinte existants au sein de la société Canon France

Entre :

La société Canon France S.A.S dont le siège social est situé au 17, quai du Président Paul Doumer 92414 Courbevoie, SIREN 738 205 269, RCS Nanterre, SIRET 738 205 269 01 395, représentée par Mr Jean-Philippe PAILHOUX, en sa qualité de Directeur des Ressources Humaines, dûment habilité à cet effet,

D'une part,

Et,

Les organisations syndicales représentatives au sein de Canon France suivantes, ayant été dûment mandatées à effet de négocier et conclure le présent accord :

- CFE-CGC représentée par M. Pierre BOURDOISEAU et M. Christophe BERNARD en leurs qualités de délégués syndicaux ;
- CGT représentée par M. Mohand CHEKAL, M. Frédéric PETIT et M. Julien COLLOMB en leurs qualités de délégués syndicaux ;
- CFDT représentée par Mme Chrystèle VANHOUTTE et M. Philippe PLICHON en leurs qualités de délégué(e)s syndicaux,

D'autre part,

PREAMBULE

À la suite de la fusion et absorption de la société Océ France par la société Canon France, divers régimes d'astreinte coexistent au sein de l'entreprise.

Afin de permettre une meilleure intégration et une cohésion sociale au sein de l'entreprise, les parties signataires conviennent d'harmoniser les régimes d'astreinte en vigueur.

Cette harmonisation permettra également de renforcer le développement de l'activité de Canon France.

Afin d'accompagner la croissance de l'entreprise dans le domaine des systèmes et solutions d'impression, la société Canon France a notamment décidé de poursuivre son développement sur le marché de l'impression professionnelle haut volume.









Pour se développer sur ce marché spécifique, la société Canon France doit être en mesure de proposer, à ses clients, une offre de services en continu.

Canon France propose de renforcer l'organisation de son service afin de garantir à ses clients, par la mise en œuvre d'un régime d'astreinte unifié, un temps d'immobilisation minimum en cas de panne des solutions d'impression haut volume.

Le présent accord se substituera aux dispositions applicables antérieurement au sein de la société Océ France et vaudra révision par ailleurs des dispositions actuellement en vigueur pour les salariés du Service Clients :

Le présent accord se substitue aux dispositions sur l'astreinte (en particulier l'article 8 et l'Annexe A) incluses dans l'accord portant révision des accords des 14 et 24 janvier 2000 et de leurs avenants sur l'aménagement et la réduction du temps de travail au sein des sociétés Océ France et OBS conclu le 3 juin 2010, ainsi qu'autres textes auxquels fait référence le règlement Océ.

Le présent accord porte également révision de l'accord sur la mise en place d'un régime d'astreinte CBC Ile de France du 3 octobre 2005.

Les Instances représentatives du personnel de la société CANON France ont été informées et consultées avant la conclusion du présent accord. Celles-ci ont ainsi rendu leur avis lors de la réunion du 8 décembre 2014 pour le CHSCT et du 12 février 2015 pour le Comité d'entreprise.

Article 1 / Catégories de salariés concernées par le régime d'astreinte

Les modalités de recours au dispositif d'astreinte visées par le présent accord ne s'appliquent qu'aux astreintes planifiées par la hiérarchie du Service Clients et relevant des accords commerciaux conclus entre la société et ses clients.

Le régime d'astreinte s'applique à tout salarié volontaire, exerçant une fonction liée à une activité de Service Clients, en relation avec la clientèle.

A défaut de volontariat et pour les seules activités de services clients de la division Commercial Printing, qui par accord commercial nécessitent une planification des astreintes, le roulement est établi par chaque responsable hiérarchique. Ce roulement s'inscrit dans le respect des modalités définies à l'article 3

A contrario, l'astreinte non planifiée s'effectue sur la seule base du volontariat du salarié.

Article 2 / Définition et période d'astreinte

L'astreinte est une période se situant en dehors de la période normale de travail pendant laquelle le salarié, sans être à la disposition permanente et immédiate de l'employeur, a l'obligation d'être

BP CSB JVP W P

joignable afin d'être en mesure d'intervenir, dans les délais contractuels, pour effectuer un travail au service de l'entreprise.

La période d'astreinte allant au-delà de 8h30 à 17h30 du lundi au vendredi hors jours fériés et chômés se situe en dehors de la plage horaire de travail habituelle du salarié telle que définie, à ce jour, par l'accord collectif de substitution relatif à l'organisation du temps de travail au sein de la société Canon France signé le 19 mai 2014 et l'horaire collectif applicable aux salariés

Le salarié d'astreinte se tient prêt à intervenir immédiatement (quels que soient l'heure et le jour), sur simple appel généré par tous les moyens ou systèmes d'appel, d'alerte ou de communication choisis par l'entreprise.

Article 3 / L'organisation des astreintes

3.1. Durée et périodicité des astreintes

❖ Durée :

Les astreintes s'effectuent en dehors de l'horaire habituel du salarié. La plage horaire d'astreinte est fixée en fonction des besoins du service clients.

Pendant les plages horaires d'astreinte et hors temps d'intervention, les salariés resteront toutefois libres de vaquer à leurs occupations personnelles.

❖ Périodicité de l'astreinte :

A l'exception du Service Clients de la division Commercial Printing, l'élaboration du programme mensuel de gestions des astreintes devra faire en sorte qu'un salarié ne soit pas sous régime d'astreinte pendant deux semaines consécutives ou deux week-ends consécutifs.

Les astreintes dont la durée est supérieure ou égale à 5 jours sur 7 jours glissants et dont la récurrence est inférieure à 4 semaines, donneront droit à la compensation suivante :

1/ Dispositions communes à l'ensemble des salariés :

- 1 semaine sur 3 semaines : Dans les régions ne bénéficiant pas de récupération anticipée journalière égale au minimum à une demi-journée par jour d'astreinte, les astreintes donneront droit à une compensation d'un demi-jour de récupération ou d'une indemnité d'un montant brut de 75.00 € à l'initiative du salarié.
- 1 semaine sur 2 semaines incluant des heures de nuit comprises entre 21h et 6h du lundi au vendredi : Dans les régions ne bénéficiant pas de récupération anticipée journalière égale au minimum à une demi-journée par jour d'astreinte, les astreintes

donneront droit à une compensation d'un jour de récupération ou d'une indemnité d'un montant brut de 150.00 € à l'initiative du salarié.

- 1 semaine sur 2 semaines incluant des heures de nuit comprises entre 21h et 6h du lundi au vendredi : Dans les régions bénéficiant de récupération anticipée journalière égale au minimum à une demi-journée par jour d'astreinte, les astreintes donneront droit à une compensation d'un demi-jour de récupération ou d'une indemnité d'un montant brut de 75.00 € à l'initiative du salarié.
- 1 semaine sur 2 semaines n'incluant pas des heures de nuit comprises entre 21h et 6h du lundi au vendredi : un demi-jour de récupération ou une indemnité d'un montant brut de 75.00 € à l'initiative du salarié.
- Pour les astreintes incluant un dimanche, le salarié, devra par anticipation bénéficier d'un repos hebdomadaire de 35h sans être d'astreinte.

En synthèse :

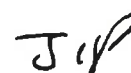
	Régions ne bénéficiant pas de récupération		Régions bénéficiant de récupération anticipée	
	Incluant des heures de nuit comprises entre 21h et 6h du lundi au vendredi	N'incluant pas des heures de nuit comprises entre 21h et 6h du lundi au vendredi	Incluant des heures de nuit comprises entre 21h et 6h du lundi au vendredi	N'incluant pas des heures de nuit comprises entre 21h et 6h du lundi au vendredi
1 semaine sur 3 semaines	1/2 journée de récupération ou une indemnité de 75.00 €		Aucune journée ou aucun paiement	
1 semaine sur 2 semaines	1 jour de récupération ou indemnité de 150.00 €	1/2 journée de récupération ou indemnité de 75.00 €	1/2 journée de récupération ou une indemnité de 75.00 €	

2/ Dispositions spécifiques aux Service Clients de la division Commercial Printing :

- 2 semaines consécutives incluant des heures de nuit comprises entre 21h et 6h du lundi au vendredi : deux jours de récupération ou une indemnité d'un montant brut de 150.00 € par jour à l'initiative du salarié.
- 2 semaines consécutives n'incluant pas des heures de nuit comprises entre 21h et 6h du lundi au vendredi : un jour de récupération ou une indemnité d'un montant brut de 150.00 € à l'initiative du salarié.
- Toute astreinte dont la récurrence est égale ou supérieur à 3 semaines consécutives ne pourra être réalisée sans l'accord du salarié.









En synthèse :

Régions ne bénéficiant pas de récupération et Régions bénéficiant de récupération anticipée		
Incluant des heures de nuit comprises entre 21h et 6h du lundi au vendredi		N'incluant pas des heures de nuit comprises entre 21h et 6h du lundi au vendredi
2 semaines consécutives	2 jours de récupération ou indemnité de 150.00 € par jour	1 journée de récupération ou indemnité de 150.00 € par jour

Les jours de récupérations pour récurrence d'astreinte devront être pris dans les trois mois qui suivent l'acquisition du temps de récupération.

❖ Temps de repos :

La mise en place du dispositif d'astreinte respecte le temps de repos journalier entre deux périodes de travail effectif (11 heures de repos consécutives) et le temps de repos hebdomadaire (24 heures + 11 heures de repos consécutives). Tout appel conduisant à la réalisation d'une intervention par téléphone ou sur site client avant le respect complet de ce temps de repos journalier ou hebdomadaire générera une nouvelle période de repos équivalente (repos journalier ou hebdomadaire).

Exemple de temps de repos journalier : Après avoir terminé sa journée de travail à 17h30, un salarié, en astreinte de 20h à 6h le lendemain est appelé à intervenir de 23h à 3h du matin, il reprendra son travail le lendemain à 14 heures.

Exemple de temps de repos hebdomadaire : Un salarié, en astreinte du vendredi 17h30 au lundi 7h, est appelé à intervenir du samedi 23h au dimanche 3h du matin, il reprendra son travail le lundi à 14 heures.

Les salariés en astreinte qui ne sont pas amenés à intervenir pendant leur temps de repos quotidien seront considérés comme ayant bénéficié de celui-ci.

3.2. Modalités d'information des salariés et planification des astreintes

Les astreintes sont effectuées dans le cadre d'un planning fixé par la hiérarchie. Ce planning tient compte, notamment, des prévisions de congés payés, ainsi que des dates des réunions ordinaires des instances de représentation sociale.

Un planning trimestriel révisable mensuellement définira la période, les horaires et les clients sous astreinte et sera porté à la connaissance des salariés intéressés.

Toute modification de ce planning sera communiquée aux salariés concernés dans un délai minimum de 15 jours avant le début de l'astreinte.

En cas de circonstances exceptionnelles, exclusivement pour les jours d'astreinte ayant fait l'objet d'une planification, les horaires prévus pourront être modifiés en respectant un délai de prévenance d'un jour franc. Cette modification interviendra selon les modalités appropriées à la situation exceptionnelle (téléphone, courrier électronique).

3.3. Décompte et enregistrement du temps d'intervention sous astreinte

Le décompte journalier du temps d'intervention sous astreinte débute dès que le salarié est contacté et se termine :

- Soit à la fin de l'intervention lorsque celle-ci s'est effectuée à distance ;
- Soit lors du retour du salarié à son domicile en cas de déplacement. Le temps de trajet aller et retour est du temps de travail effectif et se cumule avec la durée de l'intervention.

Le salarié complète hebdomadairement le document intitulé « *Fiche d'astreinte RHS ou Fiche d'astreinte IFC* » des heures d'astreinte figurant en annexe ou par tout moyen mis à sa disposition par la Direction.

Il communique ce document à son responsable hiérarchique lequel procédera à la validation avant transmission au service paye.

3.4. Obligations du salarié sous astreinte

Le salarié sous astreinte interviendra dans les meilleurs délais soit à distance, soit sur le site du client, selon les cas. Si, à la suite d'un cas de force majeure, le salarié se trouvait dans l'incapacité d'intervenir, il devra prévenir dans les plus brefs délais son manager.

Lorsque le salarié est d'astreinte, il doit s'assurer que les matériels mis à sa disposition pour le joindre sont en état de fonctionner et actifs. Il devra par ailleurs prendre toutes précautions pour assurer la sécurité du matériel qui lui est confié ainsi que la confidentialité des données.

En période d'astreinte planifiée, aucune journée de congés ne pourra être acceptée sauf circonstances exceptionnelles validées par le responsable hiérarchique.

Une période d'astreinte ne peut être planifiée après 17h30 le jour d'un départ en congés ni avant 17h 30 le jour d'un retour de congés sans l'accord explicite du salarié.

Exemple : un salarié commençant une période de congés le samedi, ne peut pas être d'astreinte le vendredi qui précède, au-delà de la plage normale de travail sans son accord.

De même de retour de congé le lundi, le salarié ne peut pas être d'astreinte le lundi matin avant le début de la plage normale de travail sans son accord.



Article 4 / Compensation des périodes d'astreinte

En dehors du temps d'intervention, les salariés resteront libres de vaquer à leurs occupations personnelles. En conséquence, ces temps ne seront pas assimilés à du temps de travail effectif.

En contrepartie de son obligation de disponibilité, le salarié bénéficiera des compensations suivantes :

Unité d'Astreinte (UA) :

UA1	Du lundi au vendredi de 6h à 7h et de 17h30 à 21 heures (en dehors de la plage horaire de travail effectif)	4.00 € brut / heure
UA2	Le samedi (0h à 24h) ou la nuit du lundi au vendredi de 21h à 6h	6.00 € brut / heure
UA3	Le dimanche et jours fériés (0h à 24h)	8.00 € brut / heure

Unité d'intervention (UI) :

Toute intervention chez un même client concernant une machine identifiable par n° de série, résolue téléphoniquement ou ayant entraîné un déplacement chez le client pendant la période d'astreinte fixée par la hiérarchie en fonction des besoins du service Clients ouvre droit au versement d'une Unité d'Intervention.

Toute intervention téléphonique réalisée par un spécialiste produit en astreinte ayant pour objet d'apporter un support technique à un technicien en intervention pendant la période d'astreinte fixée par la hiérarchie en fonction des besoins du service Clients ouvre droit au versement d'une Unité d'Intervention.

Le montant de l'Unité d'Intervention est fixé à un montant forfaitaire brut de 23.00 € par intervention.

Intervention sur site client un dimanche ou un jour férié :

Pour les astreintes ayant donné lieu à intervention avec déplacement un dimanche ou un jour férié, le salarié bénéficiera d'un jour de repos. Ce jour de repos compensant le dimanche, non imputable sur les congés payés, est considéré comme étant le jour de repos hebdomadaire et devra être pris dans la semaine qui suit.



BR. FIP

PP W

Article 5 / Rémunération des heures d'intervention réalisées pendant les périodes d'astreinte

Les heures d'intervention qui constituent du temps de travail effectif sont rémunérées comme tel, en ce compris le temps de déplacements aller et retour entre le lieu d'astreinte et le site d'intervention.

Ces heures d'intervention pourront donner lieu à l'application des majorations pour heures supplémentaires. En cas d'intervention au-delà de 38 heures de travail effectif hebdomadaire.

Régime des heures supplémentaires (Les heures supplémentaires se déterminent par semaine*)		
Semaine entièrement travaillée	De 38h à 43h	Majoration de 25% du salaire de référence
	Au-delà de la 43 ^{ème} heure	Majoration de 50% du salaire de référence
Régime de majoration d'incommodité pour travail exceptionnel la nuit ou le dimanche Telle que prévue à l'article 17 de la convention collective d'industrie de la métallurgie de la région parisienne,		
Heures d'intervention entre 22h et 6h du matin	25% par heure	
Heures d'intervention travaillées le jour de repos hebdomadaire (dimanche), en sus de l'horaire habituel	Majoration d'incommodité de 100% incluant les majorations pour heures supplémentaires au taux de 25 à 50%.	
Heures d'intervention un jour férié		
Heures d'intervention travaillées un jour férié (autre que le 1 ^{er} mai)	Majoration d'incommodité de 50%	
Heures d'intervention travaillées le 1 ^{er} mai	Majoration d'incommodité de 100%	
Contingent annuel d'heures supplémentaires et repos compensateur		
Repos compensateur	Le contingent annuel d'heures supplémentaires est de 220 heures. Au-delà de 41 heures par semaine, est imputé sur le contingent annuel d'heures supplémentaires, un repos compensateur de 50% (soit 30 minutes par heure).	

*Les heures supplémentaires se décompte par semaine civile. Celle-ci débute le lundi à 00h et se termine le dimanche à 24h.

Les dispositions relatives au régime des heures supplémentaires ne s'appliquent aux salariés du Service Clients de la division Commercial Printing qu'au de-là de la convention individuelle annuelle de forfait en heures sur l'année qui est conclue.

Les conventions individuelles annuelles de forfait en heures sur l'année pour les salariés du Service Clients de la division Commercial Printing seront harmonisées à l'identique pour tout technicien CP.

Concernant tout autre technicien d'une autre division technique appelé à intervenir durablement sur du matériel de la division Commercial Printing, une convention annuelle de forfait en heures sur l'année au prorata de la charge réelle que représente le travail effectué sur le matériel de la division Commercial Printing, sera conclue.

Dans ce cas, cette convention annuelle de forfait en heures sur l'année prendra fin dès lors que le technicien ne sera plus appelé à intervenir sur du matériel de la division Commercial Printing

Pour les salariés avec lesquels une convention individuelle annuelle de forfait en heure sur l'année a été conclue, toute intervention chez un même client concernant une machine



identifiable par n° de série, résolue téléphoniquement ou ayant entraîné un déplacement chez le client pendant la période d'astreinte fixée par la hiérarchie en fonction des besoins du service Clients ouvre droit au versement d'une Indemnité Forfaitaire Complémentaire (IFC).

De la même façon, toute intervention téléphonique réalisée par un spécialiste produit en astreinte ayant pour objet d'apporter un support technique à un technicien en intervention pendant la période d'astreinte fixée par la hiérarchie en fonction des besoins du service Clients ouvre droit au versement d'une Indemnité Forfaitaire Complémentaire (IFC).

De plus, du lundi au vendredi hors jour férié, toute intervention d'astreinte se poursuivant après 7h00, ouvre droit au versement d'une indemnité complémentaire (IFC) pendant le temps d'intervention avant 8h30 le même jour.

L'Indemnité Forfaitaire Complémentaire (IFC) est fixé à un montant forfaitaire brut de 23.00 € par heure d'intervention.

Ce montant (IFC) couvre les éventuelles majorations qui correspondent aux droits acquis dans le cadre du régime de majoration d'incommodité pour travail exceptionnel la nuit ou le dimanche (telle que prévue à l'article 17 de la convention collective d'industrie de la métallurgie de la région parisienne) et dans le cadre des heures d'intervention réalisées un jour férié à l'exception de la majoration pour les heures d'intervention effectuées le 1er mai.

Synthèse des deux cas de figures :

Nature des rémunérations liées à l'astreinte	Salarié au régime d'heure supplémentaire (régime par défaut)	Salarié ayant signé une convention individuelle annuelle de forfait en heure
Unité d'Astreinte (UA)	Oui	Oui
Unité d'intervention (UI)	Oui	Oui
Repos suite à une intervention sur site client un dimanche ou un jour férié	Oui	Oui
Majoration d'heures supplémentaires	Oui	Intégrées dans la convention individuelle de forfait en heure
Indemnité Forfaitaire Complémentaire (IFC)	Non	Oui
Majoration d'incommodité pour travail exceptionnel la nuit ou le dimanche (article 17 CCN métallurgie)	Oui	Intégrées dans l'IFC
Majoration d'heures d'intervention un jour férié hors 1 ^{er} mai	Oui	Intégrées dans l'IFC
Majoration d'heures d'intervention travaillées le 1 ^{er} mai	Oui	Oui
Repos compensateur en cas de dépassement du contingent annuel d'heures supplémentaires	Oui	Oui

BP.

JIP

W PP

Article 6 / Evolution des montants des valeurs d'indemnisation des jours de récupération pour récurrence, de l'Unité d'Astreinte (UA), de l'Unité d'intervention (UI) et de l'Indemnité Forfaitaire Complémentaire (IFC)

Les montants de l'indemnisation des jours de récupération pour récurrence d'astreinte, de l'Unité d'Astreinte (UA) de l'Unité d'intervention (UI) et de l'Indemnité Forfaitaire Complémentaire (IFC) pourront être révisés dans le cadre des Négociations Annuelles Obligatoires.

Article 7 / Remboursement des frais de repas (Diner) lors d'une intervention

Toute intervention réalisée pendant les périodes d'astreinte définies par l'entreprise, entre 19h00 et 21h00 conduit au règlement de l'indemnité de repas (Diner) tel que prévue par la note « Montants Primes et Indemnités ».

Cette indemnité est réglée sur justificatif. Toutefois, dans le cadre exclusif des périodes d'astreinte si les circonstances de l'intervention ne permettent pas l'obtention d'un justificatif des frais engagés par le salarié, ce dernier pourra produire une attestation sur l'honneur des frais engagés.

Article 8 / Modalités de suivi de l'accord

Un bilan semestriel, de la mise en œuvre du régime d'astreinte sera réalisé par la Direction.

La commission de suivi de l'accord est composée :

- de 2 membres par organisation syndicale représentative dans l'entreprise,
- et de représentants de la direction.

Le bilan sera présenté à la commission de suivi de l'accord et communiqué au Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail et au Comité d'Entreprise.

Article 9 / Date d'effet et durée de l'accord de substitution et de révision

Les parties conviennent que le présent accord entrera en vigueur le 01/03/2015.

A compter de cette date, les dispositions du présent accord se substitueront de plein droit aux dispositions relatives à l'astreinte figurant dans les accords listés en préambule et s'appliqueront dès lors à l'ensemble des salariés concernés.

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.



Article 10 / Validité de l'accord

Le présent accord est conforme aux dispositions légales en vigueur au jour de sa signature par les parties signataires et notamment aux articles L. 2232-2, L. 2232-12 et suivants du Code du Travail.

Une modification des dispositions légales ou de la Convention Collective de la Métallurgie concernant un ou plusieurs points du présent accord pourra donner lieu à une révision de cet accord à la demande de l'une ou l'autre des parties.

Si une disposition du présent accord s'avérait contraire aux dispositions légales, elle sera réputée non écrite, et ne remettra pas en cause la validité du présent accord.

Article 11 / Révision et dénonciation

Toute révision du présent accord devra faire l'objet d'une négociation entre les parties signataires et donner lieu à l'établissement d'un avenant.

La demande de révision devra être notifiée à l'ensemble des signataires par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Le présent accord pourra également être dénoncé à tout moment par l'une ou l'autre des parties signataires sous réserve de respecter un préavis minimum de trois mois.

Cette dénonciation sera notifiée par écrit aux autres signataires et donnera lieu aux formalités de dépôt prévues à l'article 10 du présent accord.

Article 12 / Adhésion

Conformément à l'article L. 2261-3 du Code du travail, une organisation syndicale non signataire pourra adhérer au présent accord.

Cette adhésion devra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception aux signataires du présent accord et fera l'objet d'un dépôt de la Direction selon, les mêmes formalités de dépôt que le présent accord.





Article 13 / Formalités de dépôt et publicité

Conformément aux articles L. 2231-6 et D. 2231-2 du Code du travail, le présent accord sera déposé auprès du secrétariat greffe du Conseil de Prud'hommes de Nanterre en un exemplaire.

Deux exemplaires dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique seront transmises à la DIRECCTE compétente.

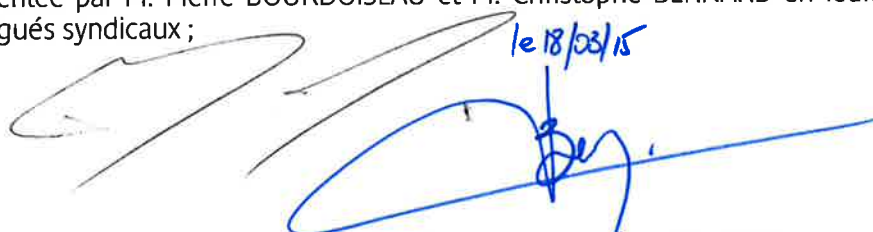
Fait à Courbevoie, le 13/02/2015 en 7 exemplaires originaux.

L'entreprise Canon France, représentée par M.P. Jean-Louis PAILHOUX, en sa qualité de Directeur des Ressources Humaines, dument habilité à cet effet,



Les organisations syndicales représentatives au sein de Canon France suivantes, ayant été dument mandatées à effet de négocier et conclure le présent accord :

- CFE-CGC représentée par M. Pierre BOURDOISEAU et M. Christophe BERNARD en leurs qualités de délégués syndicaux ;



- CGT représentée par M. Mohand CHEKAL, M. Frédéric PETIT et M. Julien COLLOMB en leurs qualités de délégués syndicaux ;

- CFDT représentée par Mme Chrystèle VANHOUTTE et M. Philippe PLICHON en leurs qualités de délégué(e)s syndicaux.



Annexe 1 : Fiche d'astreinte IFC

Annexe 2 : Fiche d'astreinte RHS

Annexe 3 : Note de service «Gestion et traitement des appels clients Commercial Printing»

Annexe 3 : Note de service «Gestion et traitement des appels clients Commercial Printing»

Note de service : «Gestion et traitement des appels clients Commercial Printing»

Date de parution : 7 janvier 2015

Emetteur : Jean-Marc BOUISSON, Directeur des services clients / National Service Manager

Destinataires : Salariés du Service Clients de la division Commercial Printing

Consigne :

Pour information, nous vous rappelons que tout appel entrant entre 7h et 8h30 du lundi au vendredi hors jour férié est transmis par tous moyens ou systèmes d'appel, d'alerte ou de communication choisis par l'entreprise aux techniciens afin qu'il puisse orienter leur première intervention.

A réception de l'appel le technicien n'est pas tenu de transmettre un accusé de réception auprès de son centre d'appel avant 8H30.

Les appels de jour doivent quant à eux être traités suivant le processus normal d'écrit dans le manuel Service Clients présent sur le portail Qualité de l'entreprise et les appels de nuit suivant les dispositions de l'accord d'astreinte.

CB
BP.

W
PP