



« avec l'aimable autorisation d'AEF info (www.aef.info) »

Dépêche n°189789

Paris, vendredi 8 novembre 2013, 12:18:22

Sophie Esposito

Ligne directe: 01 83 97 41 35

Convers, entreprise niçoise, donne une « liberté totale » aux salariés qui choisissent leurs horaires de travail

Convers, entreprise de relation client de 230 salariés basée à Nice (Alpes-Maritimes), a mis en place depuis sa création, en 1998, un dispositif de « temps convenu » : les salariés peuvent modifier à certaines échéances leurs horaires de travail de la semaine, mais aussi leur nombre d'heures contractuelles. Ce mode de fonctionnement a été expliqué par le directeur général et associé fondateur de Convers, Philippe de Gibon, jeudi 7 novembre 2013, lors du colloque de la fondation ITG intitulé « Travailler autrement et sécuriser les parcours : vers de nouvelles formes d'emploi ».

« Nous avons voulu garder les salariés et casser le turnover, aller chercher d'autres populations et ramener de la maturité dans nos effectifs : pour cela, il fallait inventer des choses et c'est sur ce principe-là que nous avons créé le 'temps choisi', qui est devenu le 'temps convenu'. » C'est ainsi que Philippe de Gibon raconte la naissance de cette organisation du travail au sein de l'entreprise de relation client Convers, dont il est directeur général et associé fondateur, et qui emploie 230 salariés.

« Nos salariés peuvent choisir leurs horaires de travail toutes les semaines et pour la semaine suivante, le mercredi soir au plus tard dans l'intranet. En outre, deux fois par an, ils peuvent choisir leur nombre d'heures contractuelles, quand ils le veulent. » Leur durée de travail hebdomadaire peut être de 20, 25, 30 ou 35 heures. « En 1998 il fallait oser avoir cette idée-là ! », lance Philippe de Gibon, « il faut oser ouvrir de nouveaux horizons », notamment en matière de conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle.

Mais comment gérer les imprévus et les pics d'absences dans cette organisation du travail ? « En donnant la totale liberté à mes collaborateurs de travailler quand ils veulent dans leur journée et dans leur semaine, et de choisir le nombre d'heures contractuelles, on a 3 % d'imprévus », répond Philippe de Gibon. Et 3 %, « cela se gère », assure-t-il. Cependant, reconnaît-il, « en faisant 80 % d'appels sortants on peut mieux organiser la période mensuelle ».

LE TEMPS CONVENU, « PREMIÈRE RAISON D'INTÉGRER L'ENTREPRISE »

Le plan de charges est géré par l'incitation, avec des bonus lorsque les salariés travaillent le soir de 17 heures à 20 heures ou le samedi matin et midi, ou encore en cas de performance individuelle. Les compensations peuvent aller jusqu'à 1 680 euros de primes par an, en plus des salaires, qui sont supérieurs de 9 % aux minima de branche, indique Philippe de Gibon. De plus, l'entreprise recourt à l'intérim pour gérer les montées en charge, et y voit aussi un « vivier, une base de recrutement » : « les intérimaires restent trois mois et ensuite, s'ils le souhaitent, nous les intégrons dans l'entreprise ».

Quels sont les résultats de cette démarche ? « Nous avons fait de ces métiers des professions beaucoup plus riches intellectuellement, et depuis quinze ans on voit le nombre de temps pleins progresser » : de 25 % environ en 1998, ils sont à 68 % aujourd'hui, « avec des fluctuations vers le bas, sur des périodes ponctuelles et des actions ponctuelles ». « Cela

a fait qu'on a réussi à ouvrir l'entreprise à des populations différentes », explique-t-il : elle compte environ 30 % de salariés de plus de 50 ans, environ 50 % entre 25 et 50 ans et 20 % d'étudiants. « Nous avons fait une étude auprès de nos salariés, et on se rend compte que le temps convenu est devenu la première raison d'intégrer l'entreprise convers et d'y rester », conclut Philippe de Gibon.

Plus généralement, la qualité de vie au travail des collaborateurs fait partie de la « stratégie d'entreprise » de Convers, « pour aller chercher la performance », explique son directeur général, en ajoutant que 95 % des clients sont des entreprises du CAC 40. « Elles viennent vers nous car socialement, elles ont des choses à prouver, et elles restent chez nous car nous sommes capables d'avoir de la qualité de service », commente-t-il. Convers est installée à Nice sur la Promenade des Anglais, « pas pour payer plus cher notre loyer, mais pour donner aux salariés un cadre optimal pour qu'ils puissent avoir envie de rester dans l'entreprise », ajoute Philippe de Gibon. Que manque-t-il aux autres entreprises pour généraliser ces modes de travail ? « Il manque du courage de la part des chefs d'entreprise d'avancer, et du courage d'accepter de la part des partenaires sociaux », conclut-il, « car ces stratégies, je les ai co-construites avec les syndicats ».

À lire aussi

[Emploi des seniors: Areva, McDonald's, Medica, Dégrémont et Convers Marketing présentent leurs "bonnes pratiques" \(CCIP\)](#)

AEF n° 105838 du vendredi 5 décembre 2008 - RH

[Trophées de la diversité sur la gestion des âges: Areva, Cari, Convers, Degremont SAS, L'Oréal et PSA Peugeot Citroën lauréats](#)

AEF n° 102545 du mercredi 8 octobre 2008 - RH

Dépêche n° 189789 © Copyright AEF - 1998/2013

Conformément au code sur la propriété intellectuelle, toute reproduction ou transmission, de cette dépêche est strictement interdite, sauf accord formel de AEF.