

AVENANT N°6 A L'ACCORD SUR LA DUREE ET L'AMENAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL DU 16 JUIN 2009

Entre :

La société BPCE ASSURANCES PRODUCTION SERVICES (APS), Société par actions simplifiée au capital de 76 000 euros, Immatriculée au RCS de Paris sous le N° B 501 633 275, Dont le siège social se situe : 7, rue Promenade Germaine Sablon 75013 PARIS,

Représentée par Monsieur

en qualité de Président, dûment habilité à cet effet

Et

D'une part,

LES ORGANISATIONS SYNDICALES REPRESENTATIVES DE SALARIES SUIVANTES :

- Le syndicat CFDT

Représenté par Monsieur

agissant en qualité de Délégué Syndical,

- Le syndicat CGT

Représenté par Monsieur

agissant en qualité de Délégué Syndical,

- Le syndicat UNSA

Représenté par Madame

agissant en qualité de Déléguée Syndicale,

D'autre part,

PREAMBULE

Au cours des dernières années, le modèle opérationnel de BPCE APS a évolué de manière continue pour s'adapter aux transformations engendrées par divers facteurs, tels que l'émergence de nouvelles technologies, les variations des flux d'assistance et les attentes croissantes des métiers, des clients et des collaborateurs.

Dans ce contexte dynamique, BPCE APS a profité de l'opportunité de réorganiser son fonctionnement en mettant en œuvre des initiatives depuis 2021, qui ont culminé en 2023 avec la refonte de son modèle opérationnel, incluant la création d'un nouveau poste de Chargé d'Assistance Réseaux (CAR), ouvrant ainsi de nouvelles perspectives de carrières au sein de l'entreprise.

Le bilan du déploiement de cette nouvelle organisation qui a été partagé avec les partenaires sociaux a permis de conclure à plusieurs constats :

- Une organisation plus agile, soutenue par la communauté des CAR, où la créativité et l'expérimentation jouent un rôle clé dans l'optimisation des processus et l'amélioration significative des résultats ;
- La coopération intersites, facilitée par les CAR, qui dynamise le collectif d'entreprise et permet d'atteindre efficacement des objectifs communs ;
- La solidarité et l'entraide, qui se manifestent quotidiennement au sein de la communauté des CAR, notamment par l'accompagnement des nouveaux collaborateurs dans le développement de leurs compétences ;
- L'expertise IARD mise au service du développement des offres IARD de BPCE Assurances, facilitant des échanges enrichissants (ex. : discussions avec le réseau lors de temps forts, immersion en agence, traitement des demandes spécifiques).

Bien que la mise en place de cette nouvelle organisation ait rencontré un certain succès, l'impact initialement escompté à l'échelle de l'entreprise est limité par la corrélation actuelle entre les horaires de travail et la répartition des activités des collaborateurs, ce qui empêche une pleine exploitation des capacités offertes par le nouveau modèle opérationnel.

Dans un environnement où les besoins des clients et les attentes des collaborateurs évoluent rapidement, il est donc crucial d'adapter l'organisation du travail et le pilotage de l'activité afin d'optimiser la couverture opérationnelle et d'améliorer la qualité de vie au travail.

Le présent avenant a pour objectif principal de dissocier les horaires de travail de l'organisation de l'activité opérationnelle pour les collaborateurs de BPCE APS, tout en maintenant globalement le cadre des horaires existants et en garantissant la continuité du service.

Cette organisation vise également à apporter plus de confort aux collaborateurs via une diversification des activités au sein d'une même journée.

C'est dans ce contexte que les parties ont convenu d'établir un nouvel avenant à l'accord sur la durée et l'aménagement du travail du 16 juin 2009.

Cet avenant s'inscrivant dans une période définie permettra d'analyser en situation réelle si la proposition d'organisation de travail répond aux différents enjeux.

Les partenaires sociaux se sont ainsi réunis le vendredi 14 février 2025 afin d'évoquer les réflexions en court à cette date. S'en est suivi des travaux de construction du projet puis les parties se sont rencontrées au cours de plusieurs réunions les vendredi 3 octobre, mardi 14 octobre, jeudi 6 novembre ainsi que mardi 25 novembre et ont convenues de ce qui suit.

Toutes les dispositions de l'accord relatives à la durée et à l'aménagement du temps de travail, ainsi que de ses avenants antérieurs en vigueur, qui ne sont pas en contradiction avec l'objet du présent avenant, demeurent applicables.

Article 1 – Objet de l'avenant

L'article 2 du présent avenant vient remplacer l'article 2 "Description et modalités d'organisation du travail" de l'avenant n°4 à l'accord sur la durée et l'aménagement du temps de travail.

L'article 3 du présent avenant vient remplacer l'article 2 "Description et modalités d'organisation du travail du Chargé d'Assistance Réseaux" de l'avenant n°5 à l'accord sur la durée et l'aménagement du temps de travail.

L'article 4 du présent avenant vient partiellement remplacer l'article 5 "Bourse d'échange" de l'avenant n°5 à l'accord sur la durée et l'aménagement du temps de travail.

L'article 5 du présent avenant vient remplacer l'article 7 « Planification annuelle des jours non travaillés » de l'accord sur la durée et l'aménagement du temps de travail.

Article 2 – Description et modalités d'organisation du travail

Les salariés non-cadres des sites de production seront affectés à une plage de traitement correspondant à l'un des trois modèles d'horaires suivants :

- Horaire journée :
 - o Matin :
 - Horaires variables : de 7 heures 45 minutes à 8 heures 30 minutes
 - Horaires fixes : de 8 heures 30 minutes à 12 heures 30 minutes
 - o Midi :
 - Horaires variables : de 12 heures 30 minutes à 14 heures (incluant une pause déjeuner d'une durée minimale de 45 minutes)
 - o Après-midi :
 - Horaires fixes : de 14 heures à 18 heures (à l'exception du samedi)
 - Horaires variables : de 18 heures à 18 heures 30 minutes
 - o Horaire du samedi (en horaire journée)
 - o Matin :
 - Horaires variables : de 7 heures 45 minutes à 8 heures 30 minutes
 - Horaires fixes : de 8 heures 30 minutes à 12 heures 30 minutes
- Horaire méridien :
 - o Matin :
 - Horaires variables : de 7 heures 45 minutes à 9 heures 30 minutes
 - Horaires fixes : de 9 heures 30 minutes à 11 heures 30 minutes
 - o Midi :
 - Horaires variables : de 11 heures 30 minutes à 13 heures 30 minutes (incluant une pause déjeuner d'une durée minimale de 45 minutes)

- Après-midi :
 - Horaires fixes : de 13 heures 30 minutes à 16 heures 30 minutes (à l'exception du samedi)
 - Horaires variables : de 16 heures 30 minutes à 18 heures 30 minutes
- Horaire flexible :
 - Matin :
 - Horaires variables : de 7 heures 45 minutes à 9 heures 30 minutes
 - Horaires fixes : de 9 heures 30 minutes à 11 heures 30 minutes
 - Midi :
 - Horaires variables : de 11 heures 30 minutes à 14 heures (incluant une pause déjeuner d'une durée minimale de 45 minutes)
 - Après-midi :
 - Horaires fixes : de 14 heures à 16 heures 30 minutes
 - Horaires variables : de 16 heures 30 minutes à 18 heures 30 minutes
 - Horaire du samedi (en horaire flexible)
 - Matin :
 - Horaires variables : de 7 heures 45 minutes à 8 heures 30 minutes
 - Horaires fixes : de 8 heures 30 minutes à 11 heures 30 minutes
 - Horaires variables : de 11 heures 30 minutes à 12 heures 30 minutes

Sauf contrainte liée à l'organisation du service, une semaine type comprend un jour en horaire journée, un jour en horaire méridien et les autres jours en horaire flexible (hors bourse d'échange et samedi).

Il est précisé que, compte tenu de la nature de l'activité d'assistance, les salariés bénéficient d'une pause de 15 minutes le matin et de 15 minutes l'après-midi, comptabilisées et rémunérées comme du temps de travail effectif.

Selon les possibilités offertes par l'activité, l'entreprise organisera une demi-journée d'activité de back office par semaine.

La prise des pauses sera à prioriser à l'intérieur des plages fixes et variables de travail, en dehors des plages de mobilisation prioritaires définies en lien avec le manager selon les besoins de l'entreprise.

Ces pauses peuvent être prises en une ou plusieurs fois, selon les besoins de chacun.

Article 3 - Description et modalités d'organisation du travail du Chargé d'Assistance Réseaux

Dans le cadre de la nouvelle organisation du temps de travail, il est convenu que le temps de travail de chaque collaborateur occupant le poste de chargé d'assistance réseaux est réparti sur 5 jours de travail de durée inégale, selon l'un des trois rythmes suivants :

- **Rythme n°1 : Du lundi après-midi au vendredi après-midi (le lundi matin et le samedi non travaillés)**
- **Rythme n°2 : Du mardi matin au samedi matin (le lundi et le samedi après-midi non travaillés)**

- **Rythme n°3 : Du lundi matin au vendredi après-midi (une demi-journée en semaine et le samedi non travaillés)**

Il est précisé que le demi-jour libre du rythme n°3 est validé par l'entreprise après échange avec le collaborateur.

La durée annuelle, hebdomadaire et quotidienne de référence pour le Chargé d'Assistance Réseaux correspond à celle des salariés non-cadres travaillant sur les sites de production de l'entreprise conformément à l'accord sur la durée et l'aménagement du temps de travail du 16 juin 2009.

La durée hebdomadaire théorique de travail pour le Chargé d'Assistance Réseaux est fixée à 36 heures 51 minutes.

L'assistance téléphonique constitue l'activité prioritaire du Chargé d'Assistance réseaux qui conserve également l'ensemble des missions liées à la gestion des contrats. La répartition des activités est assurée par le pilotage en lien avec la ligne managériale, en fonction des besoins de l'entreprise.

A titre purement indicatif, des plannings prévisionnels de répartition des activités seront mis à disposition des collaborateurs de manière anticipée. Ils pourront être mis à jour en fonction des priorités de l'entreprise.

Article 4 – Bourse d'échange

Il sera ouvert la possibilité pour les Conseillers d'Assistance Réseaux d'échanger les jours en horaire journée planifiés. Ces échanges ne pourront intervenir qu'entre collaborateurs de même périmètre (BPCE Assurances/Part, BPCE IARD/Pro et Run off) et ce, indépendamment du site d'appartenance.

Les modalités d'échanges des jours en horaire journée sont assurées de manière autonome par les collaborateurs concernés sous la responsabilité de la personne en charge du pilotage qui assurera en conséquence la mise à jour du planning en horaire journée.

En cas de souhait de pose d'un jour de repos (CP, RTT) non prévu à l'avance par le collaborateur et coïncidant avec un jour en horaire journée planifié, celui-ci devra, dans la mesure du possible échanger son jour en horaire journée dans le cadre du dispositif de la bourse d'échange. Sa demande sera ensuite appréciée par son manager.

Une vigilance particulière sera apportée sur le fait qu'un collaborateur ne réalise pas plus de 4 horaires journée sur deux semaines consécutives, en lien avec les bornes du compteur d'heures.

Article 5 – Planification annuelle des jours non travaillés

Les jours RTT peuvent être pris par journée ou par demi-journée dans le cadre de l'année civile.

La prise en compte de la diversité des situations dans la prise des jours RTT résultant du présent accord ne doit pas nuire à la permanence des compétences mises à la disposition des clients, des interlocuteurs de la Société et nécessaire au bon développement et fonctionnement de la Société.

En conséquence, chaque collaborateur doit déterminer, avec son responsable hiérarchique, dans un esprit de consensus, la planification annuelle de l'ensemble des jours non travaillés de l'année (les jours de congés payés, les « jours RTT » et les autres jours de repos s'ils ne sont pas fixés) selon les modalités suivantes :

- Au plus tard au 30 septembre de l'année N-1 : recueil des souhaits des jours non travaillés des collaborateurs pour la période du 1^{er} février au 31 mai de l'année N ;
- Au plus tard le 31 octobre de l'année N-1 : validation des jours non travaillés des collaborateurs pour la période du 1^{er} février au 31 mai de l'année N ;
- Au 30 novembre de l'année N-1 : mise à disposition des plannings horaires des collaborateurs pour la période du 1^{er} février au 31 mai de l'année N ;
- Au plus tard le 31 janvier de l'année N : recueil des souhaits des jours non travaillés des collaborateurs pour la période du 1^{er} juin au 30 septembre de l'année N ;
- Au plus tard le 28/29 février de l'année N : validation des jours non travaillés des collaborateurs pour la période du 1^{er} juin au 30 septembre de l'année N ;
- Au 31 mars de l'année N : mise à disposition des plannings horaires des collaborateurs pour la période du 1^{er} juin au 30 septembre de l'année N.
- Au plus tard le 31 mai de l'année N : recueil des souhaits des jours non travaillés des collaborateurs pour la période du 1^{er} octobre de l'année N au 31 janvier de l'année N+1 ;
- Au plus tard le 30 juin de l'année N : validation des jours non travaillés des collaborateurs pour la période du 1^{er} octobre de l'année N au 31 janvier de l'année N+1 ;
- Au 31 juillet de l'année N : mise à disposition des plannings horaires des collaborateurs pour la période du 1^{er} octobre de l'année N au 31 janvier de l'année N+1.

Dans le cadre de l'application de l'avenant, il est prévu de mettre à disposition les plannings horaires des collaborateurs de la manière suivante : pour la période de janvier à mars 2026, au plus tard le 15 décembre 2025, et pour la période d'avril à mai 2026, au plus tard le 15 janvier 2026. Pour les périodes ultérieures, l'avenant s'appliquera conformément aux dispositions mentionnées ci-dessus.

Cette planification doit tenir compte des objectifs et contraintes propres à chaque service de l'entreprise de façon à déterminer les périodes d'absence en fonction des permanences de compétences nécessaires.

En conséquence, les dispositions des articles L.3141-17 à L.3141-21 du Code du travail relatives au fractionnement des congés payés ne s'appliquent qu'en cas de demande du responsable hiérarchique de ne pas respecter ce minimum.

Article 6 – Durée et prise d'effet de l'avenant

Le présent avenant est conclu pour une durée déterminée de 12 mois qui entrera en vigueur à compter du 1er janvier 2026.

Article 7 – Suivi de l'avenant

Tous les six mois, une réunion du Comité Social et Économique (CSE) sera organisée afin de faire le point et d'échanger sur le fonctionnement actuel.

Article 8 – Formalités de dépôt et de publicité

Le présent avenant sera notifié à l'ensemble des organisations syndicales représentatives dans l'entreprise.

Conformément aux dispositions de l'article D. 2231-4 du Code du travail, il sera déposé sur la plateforme de téléprocédure prévue à cet effet.

Le présent avenant sera également remis au secrétariat greffe du Conseil de Prud'hommes de Paris. Il sera par ailleurs porté à la connaissance de l'ensemble des salariés concomitamment à la procédure de dépôt.

En format électronique de 7 pages.

A Paris, le 4 décembre 2025

Pour l'entreprise :

Représentée par Monsieur

Pour les organisations syndicales signataires :

Monsieur

Pour le syndicat CFDT

Monsieur

Pour le syndicat CGT

Madame

Pour le syndicat UNSA