

**AVENANT N°5 À DUREE INDETERMINEE À 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 \_\_\_\_\_ en qualité de Président, dûment habilité à cet effet.

D'une part,

Et

**LES ORGANISATIONS SYNDICALES REPRESENTATIVES DE SALARIES SUIVANTES :**

- **Le syndicat CFDT**

- **Le syndicat CGT**

- **Le syndicat UNSA**

D'autre part,

## **SOMMAIRE**

PREAMBULE .....	3
Article 1 – Objet de l'avenant.....	5
Article 2 – Description et modalités d'organisation du travail du Chargé d'Assistance Réseaux ..	5
Article 3 – Horaires de travail.....	5
Article 4 – Permanences .....	7
Article 5 – Bourse d'échange.....	8
Article 6 – Durée et prise d'effet de l'avenant .....	8
Article 7 — Commission de suivi de l'avenant .....	8
Article 8 – Formalités de dépôt et de publicité .....	8

## **PREAMBULE**

Au cours de ces dernières années, le modèle opérationnel de BPCE APS a fait l'objet d'une transformation significative. Déjà en 2018, le projet Pop'Timiz marquait la première étape du programme d'envergure INNOVE 2020, faisant de BPCE APS un assureur de plein exercice au service des deux réseaux du Groupe BPCE.

Afin de répondre à cette nouvelle dimension de l'entreprise et outre l'augmentation des flux, l'impact des nouvelles technologies et en conséquence l'évolution des attentes des clients sont venus redistribuer les rôles et activités du métier.

C'est dans ce contexte et afin de tirer profit de ces transformations, qu'une étude a été initiée au cours de l'année 2021 afin d'analyser le métier de gestionnaire assurances au sein de BPCE APS et en saisir toutes les composantes pour envisager les orientations d'une éventuelle évolution.

À ce titre, plusieurs constats relatifs à cette étude menée sur le métier de gestionnaire assurances ont pu être partagés et notamment : une évolution professionnelle limitée par les contraintes géographiques et un nombre limité de postes de GR/SP, une volonté des gestionnaires d'avoir davantage d'autonomie dans leurs activités ainsi qu'une employabilité forte des compétences en assistance dans l'ensemble des secteurs d'activité : Banque, Assurances.

Riche de ces éléments, la Direction a initié un projet d'évolution du modèle opérationnel de BPCE APS intitulé « SynAPS » avec notamment pour objectifs :

- D'accompagner l'évolution du métier
- Maintenir l'employabilité et l'engagement
- Elargir les opportunités d'évolution
- Réaffirmer les responsabilités de chacun

Pour répondre au mieux aux enjeux à la fois des collaborateurs, de l'entreprise et des clients, ce projet s'inscrit dans une démarche pleinement collaborative.

La volonté de placer la voix des collaborateurs au cœur des réflexions s'est notamment concrétisé par la mise en place d'ateliers de travail entre le mois d'octobre et décembre 2022 ; ateliers constitués de collaborateurs issus de tous les métiers de l'entreprise et de tous les sites de l'entreprise.

La matière issue de ces ateliers a permis de parachever une organisation cible qui a fait l'objet d'une présentation au Comité Social et Economique le 26 janvier 2023 dans le cadre d'une information-consultation.

Le programme SynAPS a ainsi abouti, en sus de la réorganisation du modèle existant et l'ouverture de nouvelles perspectives, à la création d'un nouvel emploi : le Chargé d'Assistance Réseaux.

Ce nouvel emploi répond à de multiples attentes partagées à tous les niveaux :

- Valoriser l'appétence des collaborateurs à l'assistance téléphonique
- Favoriser les perspectives d'évolutions et l'employabilité
- Augmenter la capacité de traitement des flux d'assistance
- Affirmer la position de centre d'expertise et de relation client
- Flexibiliser l'organisation pour mieux s'adapter aux besoins de nos clients

Afin d'atteindre ces nouveaux objectifs, et compte tenu des contraintes liées à l'organisation du travail telle qu'existantes aujourd'hui et définies à l'accord sur la durée et l'aménagement du travail du 16 juin 2009 et ses avenants du 16 décembre 2009, du 15 octobre 2012, du 29 août 2013 et du 17 novembre 2016, les parties ont convenu d'établir un avenant audit accord.

En effet, l'organisation actuelle corrélant les horaires de travail aux plages d'activités ne permet pas en l'état de répondre à la nécessaire adaptation entre les flux et le temps de travail du Chargé d'Assistance Réseaux. C'est la raison pour laquelle les parties ont convenu d'établir une organisation du temps de travail dédiée au Chargé d'Assistance Réseau détachée de celle existante à ce jour et fonctionnant indépendamment du site d'appartenance.

Aussi et compte tenu de l'absence de recul relatif à l'adéquation de l'organisation envisagée avec les attentes des collaborateurs et de l'entreprise mais également relatif à l'absorption des flux par les futurs Chargés d'Assistance Réseaux, les parties ont convenu de recourir à un avenant à durée déterminée dans un premier temps.

C'est ainsi que le 3 mars 2023, un avenant à durée déterminée à l'accord sur la durée et l'aménagement du travail du 16 juin 2009 et ses avenants a été signé. Cet avenant est venu modifier de manière temporaire certaines dispositions dudit accord dans le cadre du programme SynAPS afin d'expérimenter une nouvelle organisation du temps de travail pour le nouvel emploi de Chargé d'Assistance Réseaux (CAR).

Compte tenu du bilan de la première phase d'expérimentation les parties se sont réunies à nouveau dès le 7 novembre 2023 afin d'ajuster l'organisation du temps de travail proposée par le biais d'un nouvel avenant à durée déterminée répondant davantage aux attentes à la fois des collaborateurs et de l'entreprise.

Au terme de cette dernière phase d'expérimentation dont le bilan a été partagé entre les parties, celles-ci se sont à nouveau réunies le 25 janvier et 8 février 2024 afin de convenir des modalités de pérennisation de l'organisation du travail applicables aux CAR dans le cadre d'un avenant à durée indéterminée.

## **Article 1 – Objet de l'avenant**

Le présent avenant a pour objet de définir de nouvelles modalités d'organisation du temps de travail spécifiquement applicables au Chargé d'Assistance Réseaux.

Il vient modifier les dispositions de l'accord collectif relatif à la durée et l'aménagement du temps de travail signé le 16 juin 2009 et ses avenants en vigueur.

Les autres dispositions de l'Accord collectif du 16 juin 2009 et ses avenants n'entrant pas en contradiction avec les dispositions du présent avenant, demeurent inchangées.

## **Article 2 – Description et modalités d'organisation du travail du Chargé d'Assistance Réseaux**

Il est convenu que le temps de travail des collaborateurs occupant le poste de chargé d'assistance réseaux est réparti sur 5 jours de travail de durée inégale selon deux rythmes :

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

La durée annuelle, hebdomadaire et quotidienne de référence pour le Chargé d'Assistance Réseaux correspond à celles 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 toutefois des missions liées à la gestion des contrats. La répartition des activités est assurée par le service pilotage en lien avec la ligne managériale, en fonction des besoins de l'entreprise et indépendamment de la planification du site de rattachement.

## **Article 3 – Horaires de travail**

Le temps de travail effectif quotidien du Chargé d'Assistance Réseaux est réparti entre les plages horaires fixes et les plages horaires variables suivantes :

➤ **Rythme n°1 : Du lundi après-midi au vendredi après-midi**

Le lundi après-midi :

- De 13h30 à 14h00 : Plage variable
- De 14h00 à 17h00 : Plage fixe
- De 17h00 à 18h30 : Plage variable

Du mardi au vendredi :

- De 08h00 à 10h00 : Plage variable
- De 10h00 à 12h00 : Plage fixe
- De 12h00 à 14h00 : Plage variable

*Pause déjeuner de 45 minutes minimum*

- De 14h00 à 17h00 : Plage fixe
- De 17h00 à 18h30 : Plage variable

En complément : permanences deux fois par semaine

- De 17h00 à 18h00 : Plage fixes dites de permanences, deux fois par semaine du mardi au vendredi
- De 18h00 à 18h30 : Plage variable

Exemple de semaine type (rythme n°1) :

Semaine type												
	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h
Lundi							13h30 14h	14h00 – 17h00		17h00 – 18h30		
Mardi	8h00 – 10h00		10h00 – 12h00		12h00 -14h00		14h00 – 17h00		17h – 18h		18h 18h30	
Mercredi	8h00 – 10h00		10h00 – 12h00		12h00 -14h00		14h00 – 17h00		17h00 – 18h30			
Jeudi	8h00 – 10h00		10h00 – 12h00		12h00 -14h00		14h00 – 17h00		17h – 18h		18h 18h30	
Vendredi	8h00 – 10h00		10h00 – 12h00		12h00 -14h00		14h00 – 17h00		17h00 – 18h30			

➤ **Rythme n°2 : Du mardi matin au samedi matin**

Du mardi au vendredi :

- De 08h00 à 10h00 : Plage variable
- De 10h00 à 12h00 : Plage fixe
- De 12h00 à 14h00 : Plage variable

## *Pause déjeuner de 45 minutes minimum*

- De 14h00 à 17h00 : Plage fixe
- De 17h00 à 18h30 : Plage variable

Le samedi matin :

- De 08h00 à 10h00 : Plage variable
- De 10h00 à 12h00 : Plage fixe
- De 12h00 à 13h00 : Plage variable

En complément : permanences deux fois par semaine

- De 17h00 à 18h00 : Plages fixes dites de permanences, deux fois par semaine du mardi au vendredi
- De 18h00 à 18h30 : Plage variable

Exemple de semaine type (rythme n°2) :

Semaine type												
	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h
Mardi		8h00 – 10h00		10h00 – 12h00		12h00 -14h00		14h00 – 17h00		17h00 – 18h30		
Mercredi		8h00 – 10h00		10h00 – 12h00		12h00 -14h00		14h00 – 17h00		17h – 18h	18h 18h30	
Jeudi		8h00 – 10h00		10h00 – 12h00		12h00 -14h00		14h00 – 17h00		17h00 – 18h30		
Vendredi		8h00 – 10h00		10h00 – 12h00		12h00 -14h00		14h00 – 17h00		17h – 18h	18h 18h30	
Samedi		8h00 – 10h00		10h00 – 12h00		12h – 13h						

## Article 4 – Permanences

Afin de répondre aux besoins spécifiques liés à l'assistance téléphonique, les plages fixes dites de permanences sont planifiées du mardi au vendredi de 17h00 à 18h00.

Ces permanences sont à réaliser deux fois par semaine (hors bourse d'échange).

La planification des permanences est assurée par le service pilotage. À ce titre, un planning prévisionnel trimestriel sera communiqué à l'ensemble des collaborateurs concernés.

La répartition initiale des permanences (hors bourse d'échange) sera réalisée, dans la mesure du possible, de manière homogène entre les collaborateurs concernés via un système de rotation géré par le service pilotage.

## **Article 5 – Bourse d'échange**

Il est ouvert la possibilité pour les Chargés d'Assistance Réseaux d'échanger entre eux les permanences planifiées.

Ces échanges ne pourront intervenir qu'entre collaborateurs Chargés d'Assistance Réseaux de même périmètre (BPCE AI/ BPCE IARD) et ce, indépendamment du site d'appartenance.

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

En cas de pose d'un jour de repos (CP, RTT) non prévu à l'avance par le collaborateur et coïncidant avec une permanence planifiée, celui-ci devra échanger sa permanence dans le cadre du dispositif de la bourse d'échange.

À l'issue du trimestre, le Chargé d'Assistance Réseaux devra avoir réalisé le nombre total de permanences initialement planifié.

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

Il est conclu pour une durée indéterminée et entrera en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> mars 2024.

## **Article 7 - Commission de suivi de l'avenant**

Il est convenu de la mise en place d'une commission de suivi annuel du présent avenant.

Cette commission de suivi, composée de deux représentants par organisation syndicale signataire du présent avenant et de deux représentants de la direction, aura pour objet l'examen des modalités d'application ainsi que les éventuelles nouvelles orientations du présent avenant.

Il est convenu que la première commission de suivi sera organisée au 2<sup>nd</sup> semestre 2024.

## **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.

À Paris, le 15 février 2024

**Pour l'entreprise :**

Représentée par

**Pour les organisations syndicales signataires :**

Représentées par

Pour le syndicat CFDT

\

Pour le syndicat CGT

l

Pour le syndicat UNSA