



**AG2R LA MONDIALE**



**RELATIF A  
L'AMENAGEMENT DU  
TEMPS DE TRAVAIL ET A  
LA REMUNERATION DES  
COLLABORATEURS DES  
CENTRES DE RELATION  
CLIENTS ACCUEIL ET DES  
PLATEFORMES  
TELEPHONIQUES CICAS DU  
GIE AG2R RÉUNICA**

# **ACCORD COLLECTIF D'ENTREPRISE**

12

9 6.M  
V.W



# PREAMBULE

Comme tous les collaborateurs du GIE AG2R REUNICA, les collaborateurs des centres de relation clients accueil et des plateformes téléphoniques CICAS se voient appliquer les accords en vigueur au sein du GIE AG2R REUNICA. Toutefois, compte tenu des spécificités de l'activité des centres de relation clients accueil et plateformes téléphoniques CICAS, il est apparu nécessaire de prévoir des dispositions particulières relatives à l'aménagement du temps de travail et à la rémunération des collaborateurs relevant de cette activité.

Ainsi, le présent accord a pour objet de prévoir des mesures spécifiques relatives à l'aménagement du temps de travail et à la rémunération des collaborateurs des centres de relation clients accueil et des plateformes téléphoniques CICAS.

SMA  
RZ

9  
G.M  
V.W



## ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

Le présent accord est applicable aux collaborateurs des centres de relation clients en charge de l'accueil et des plateformes téléphoniques CICAS.

## ARTICLE 2 – DUREE DU TRAVAIL ET AMENAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL

Il est rappelé que la durée annuelle du travail applicable au sein du GIE AG2R REUNICA est déterminée selon les modalités fixées par l'accord collectif en vigueur au sein du GIE AG2R REUNICA.

Dans ce cadre, la durée annuelle du travail est déterminée en fonction d'une durée hebdomadaire moyenne du travail de 34,30 heures par semaine (en centièmes), soit 34h18 minutes.

Les modalités d'aménagement de cette durée du travail, prévues par le chapitre I de l'accord relatif à la durée du travail, au CET, à la rémunération et au PEE, sont également applicables aux collaborateurs des centres de relation clients accueil et des plateformes téléphoniques CICAS, pour les modalités à temps plein (article 2 dudit chapitre) comme à temps partiel (article 3 dudit chapitre).

Dans ce cadre, il est rappelé que le positionnement des JRTT est arrêté d'un commun accord entre le collaborateur et le responsable hiérarchique, en tenant compte notamment des contraintes d'activité. Ainsi, la prise de congés de toute nature ou de JRTT ainsi que l'accès à certaines formules d'organisation du travail sur certains jours de la semaine pourront se trouver limités pour tenir compte des prévisions d'activité.

Il est précisé que les collaborateurs issus du GIE AG2R, dont la durée du travail est fixée à 31h48 au 30 juin 2016, pourront conserver leur durée du travail, dans le cadre d'un temps partiel. Les collaborateurs concernés pourront opter pour l'une des modalités suivantes :

- 6h22 de travail, 5 jours par semaine ;
- 7h04 de travail, 4 jours par semaine et 3h32 la 5<sup>ème</sup> journée ;
- 7h57 de travail, 4 jours par semaine, le jour de repos étant fixé en accord avec le responsable hiérarchique.

Toute modification ultérieure de la modalité de temps de travail se fera conformément au présent accord.

## ARTICLE 3 – HORAIRES DE TRAVAIL

Le présent article s'applique aux conseillers des centres de relation clients en charge de l'accueil et des plateformes téléphoniques CICAS.

### 3.1 Aménagements des horaires de travail

L'accueil dans les centres de relations clients accueil et les plateformes téléphoniques CICAS sera effectué par des collaborateurs du GIE AG2R REUNICA sur la plage horaire compris entre 8h30 et 18h00 du lundi au vendredi.



Le règlement d'horaires variables n'est pas applicable aux collaborateurs des Centres de relation clients accueil et des plateformes téléphoniques CICAS.

Les horaires de travail en centre de relation clients accueil et plateformes téléphoniques CICAS sont fixes et prévus par des plannings élaborés par les responsables de service ou animateurs pour couvrir l'amplitude journalière du centre de relation clients accueil ou de la plateforme téléphonique CICAS.

Dans l'hypothèse où, pour des nécessités de service, les collaborateurs quitteraient leur poste de travail au-delà de la fin de leur plage horaire (notamment en raison des appels qui dépassent la fin de la plage variable du soir), le crédit d'heure ainsi généré pourra être reporté d'une semaine sur l'autre dans la limite de quinze minutes par jour sans pouvoir dépasser quatre heures au dernier jour du mois.

S'agissant des modalités de récupération de ces heures :

- Le responsable hiérarchique fixe les modalités de récupération selon l'organisation de l'équipe ;
- Le collaborateur demande la récupération de ce crédit d'heures ; les modalités de récupération sont fixées en accord entre le responsable hiérarchique et le collaborateur.

### 3.2 Elaboration des plannings de travail

Les plannings d'équipe sont élaborés en fonction des contraintes du service. Ces plannings précisent les plages horaires de début et de fin de journée ainsi que la plage horaire de déjeuner.

Dans ce cadre, les plannings des services sont établis de telle sorte que le plus grand nombre de collaborateurs soient présents de 9 h 30 à 12 h 00 et de 14 h 00 à 16 h 30 (avec une pause déjeuner de 45 minutes minimum et une heure maximum).

Les plannings sont communiqués aux collaborateurs au minimum 3 semaines à l'avance.

Compte tenu de la durée de travail journalière, les responsables de service veilleront à ce que les collaborateurs puissent réaliser des coupures dans leur activité téléphonique. Ces temps de pause sont fixés à 15 minutes le matin et 15 minutes l'après-midi.

## ARTICLE 4 – PRINCIPES ENCADRANT LA MISE EN PLACE D'UN SYSTEME DE PRIME SUR OBJECTIFS

Le présent article s'applique aux collaborateurs des centres de relation clients accueil et plateformes téléphoniques CICAS, à savoir les conseillers, responsables d'équipe et animateurs d'équipe.

Compte tenu de la spécificité des conditions d'exercice et des activités des centres de relation clients accueil et de plateformes téléphoniques CICAS, il est apparu nécessaire de mettre en place, au sein du GIE AG2R REUNICA, un système de prime mensuelle sur objectifs pour les collaborateurs de ces centres de relations clients et plateformes téléphoniques CICAS.

Il est d'ores et déjà précisé que ces primes constituent un complément de rémunération distinct du salaire fixe des collaborateurs concernés. Il est également indiqué que ces

SMA  
✓ 2

G.M  
V.W  
↑



primes ne se substituent pas aux mesures collectives et/ou individuelles éventuellement mises en œuvre au sein du GIE AG2R REUNICA.

#### 4.1 Principes

Un système de prime mensuelle sur objectifs est mis en place pour les conseillers clientèle, responsables d'équipe et animateurs d'équipe des centres de relation clients accueil et plateformes téléphoniques CICAS (hors responsables de Centre de relation clients et responsables de plateforme téléphonique).

Elle a pour objet de rémunérer l'atteinte d'objectifs individuels. Elle est un outil de motivation et de reconnaissance financière des collaborateurs concernés. Le montant de la prime sur objectifs peut varier d'une période de référence à l'autre en fonction des résultats observés.

Il est précisé que les collaborateurs qui intégreraient un centre de relation clients ou une plateforme téléphonique CICAS seraient concernés par le présent article dès la fin de leur période de formation et d'accompagnement nécessaire à la prise de poste.

#### 4.2 Détermination de la prime sur objectifs individuels

Le montant maximal de la prime est de 173,25 € bruts pour l'atteinte totale des objectifs et pour les collaborateurs à temps plein. Elle est versée au prorata du temps de travail pour les collaborateurs à temps partiel.

Dans ce cadre, le montant de la prime versée est déterminé en fonction des éléments objectifs qualitatifs et quantitatifs suivants :

##### 4.2.1 Pour les conseillers des CRC du périmètre Retraite Complémentaire, les objectifs sont les suivants

- Objectif quantitatif (pour 50%) lié à la productivité :
  - Nombre d'appels traités par heure ;
  - Nombre de mails traités par heure.
- Objectif qualitatif (pour 25%) lié au taux de traçage des appels :
  - Pourcentage des contacts tracés.
- Objectif qualitatif (pour 25%) lié à l'enrichissement du référentiel :
  - Pourcentage des données téléphone et mails renseignées suite à contact ;

##### 4.2.2 Pour les conseillers des CRC du périmètre concurrentiel, les objectifs sont les suivants

- Objectif quantitatif (pour 50%) lié à la productivité :
  - Nombre d'appels traités par heure fixé pour chaque CRC ou plateforme
  - Nombre de mails traités par heure.
- Objectif qualitatif (pour 25%) lié au taux de traçage des appels :



Pourcentage des contacts tracés

- Objectif qualitatif (pour 25%) lié à l'enrichissement du référentiel :
  - Pourcentage des données téléphone et mails renseignées suite à contact.

#### **4.2.3 Pour les conseillers des plateformes CICAS, les objectifs sont les suivants :**

- Objectif quantitatif (pour 50%) lié à la productivité :
  - Nombre d'appels traités par heure.
- Objectif qualitatif (pour 25%) sur base d'une qualité de traitement  
Pourcentage de dossiers conformes.
- Objectif qualitatif (pour 25%) lié au taux de traçage des appels :
  - Pourcentage de contacts tracés en GCC (Gestion des Contacts Client CICAS).

#### **4.2.4 Pour les responsables d'équipe et animateurs d'équipe**

Pour les responsables d'équipe et animateurs, les objectifs correspondent à la moyenne des objectifs individuels fixés pour les collaborateurs de leur équipe, tenant compte des conditions prévues par l'article 4.3 ci-dessous.

#### **4.2.5 Modalités de fixation des objectifs**

Les modalités précises retenues pour la fixation des objectifs sont précisées par note de la Direction.

Chaque année, à l'occasion des réunions de négociations annuelles sur les salaires, les éventuelles évolutions des critères et éléments chiffrés intervenant dans le calcul des primes sur objectifs servies aux collaborateurs des centres de relation client accueil et plateformes téléphoniques CICAS feront l'objet d'un échange entre les organisations syndicales présentes à la négociation et la Direction du GIE AG2R REUNICA.

### **4.3 Versement de la prime**

La prime sur objectifs est versée mensuellement en fonction de la durée contractuelle du travail et de l'atteinte des objectifs constatée sur le mois civil M-1. Elle est versée à l'échéance normale de paye.

La prime est versée avec un mois de décalage : l'atteinte des objectifs du mois M est mesurée et la prime versée au cours du mois M+1.

Si le mois M comporte moins de 5 jours travaillés, il est tenu compte de l'atteinte des objectifs du mois précédent M-1.

Sous réserve d'avoir atteint tout ou partie des objectifs au cours du mois M, la prime est versée pour tous les jours travaillés du mois M.

G.M.  
V.W.



Les absences sont décomptées dès le premier jour d'absence.

Le montant de la prime varie en fonction des absences du conseiller.

Les journées d'absence se déduisent du montant de la prime selon les modalités suivantes :

- Moins 25% le 1<sup>er</sup> jour d'absence du mois civil,
- Moins 15% le 2<sup>ème</sup> jour d'absence du mois civil,
- Moins 10% par jour d'absence entre le 3<sup>ème</sup> et le 7<sup>ème</sup> jour d'absence sur le mois civil.

Ainsi, aucune prime n'est versée à partir du 8<sup>ème</sup> jour d'absence sur le mois civil.

Pour les conseillers, responsables d'équipe et animateurs, les motifs d'absence suivants ne viennent pas se déduire du montant de la prime :

- Congés payés,
- Jours de RTT,
- Heures générées dans le cadre de l'horaire variable,
- Heures de formation,
- Heures de mandats et de réunion sur convocation de l'employeur.



## ARTICLE 5 – DISPOSITIONS FINALES

### 5.1 Durée et entrée en vigueur de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de trois ans.

Il entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2017. Pour la période courant du 1<sup>er</sup> juillet 2016 au 31 décembre 2016, les modalités d'organisation du temps de travail et de rémunération dans les centres de relation clients accueil et plateformes téléphoniques CICAS demeureront inchangées.

Le présent accord constitue un accord collectif de substitution au sens de l'article L. 2661-14 du Code du travail. Le présent accord se substitue notamment aux accords collectifs suivants :

- Accords en vigueur au sein du GIE AG2R :
  - Accord relatif à la réduction et l'aménagement du temps de travail du 27 février 2001 et ses avenants ;
- Accords en vigueur au sein du GIE REUNICA :
  - Accord sur la gestion du temps de travail et les mesures financières applicables aux salariés des centres de contact signé au sein du GIE REUNICA le 30 juin 2011 et son avenant.

Plus généralement, lors de son entrée en vigueur, le présent accord viendra se substituer à l'ensemble des accords, usages ou engagements unilatéraux qui étaient en vigueur au sein du GIE AG2R, du GIE REUNICA, du GIE SYSTALIANS et qui porterait directement ou indirectement sur les mêmes points.

### 5.2 Révision de l'accord

Conformément aux articles L. 2261-7 et suivants du code du travail, les parties signataires du présent accord ont la faculté de le modifier.

La demande de révision, qui peut intervenir à tout moment à l'initiative de l'une des parties signataires, doit être notifiée par lettre recommandée avec avis de réception aux autres signataires.

L'ensemble des partenaires sociaux se réunira alors dans un délai de trois mois à compter de la réception de cette demande afin d'envisager l'éventuelle conclusion d'un avenant de révision.

L'éventuel avenant de révision se substituera de plein droit aux dispositions du présent accord qu'il modifiera.

### 5.3 Dépôt de l'accord

Conformément aux articles L.2231-6 et D.2231-2 et suivants du Code du travail, un exemplaire du présent accord sera déposé auprès de la direction régionale des entreprises,





de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE), ainsi qu'au secrétariat greffe du conseil de prud'hommes du lieu de sa conclusion.

Une version sur support électronique est également communiquée à la DIRECCTE du lieu de signature de l'accord.

En outre, un exemplaire sera établi pour chaque partie.

Le présent accord sera notifié à l'ensemble des organisations syndicales représentatives et non signataires de celui-ci.

Fait à Paris, le 22 juillet 2016

Le Directeur général,

André RENAUDIN

Pour la CFDT

F. LABAËVE

Pour la CGT

G. MARMET

Pour la CFE-CGC

Veronique WIENER

Pour l'UNSA

S. Maillard

Pour FO

