

**ACCORD RELATIF A L'ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL AU SEIN DES CENTRES DE RELATION  
CLIENTS, DES ACTIVITES DE VENTES A DISTANCE ET DES BOUTIQUES  
DE L'UES MALAKOFF HUMANIS**

ENTRE

Les Personnes Morales composant l'UES Malakoff Humanis (dont la liste figure en Annexe 1), représentées par Monsieur Michel ESTIMBRE, dûment habilité à cet effet,

Ci-après dénommé « La Direction »

D'une part,

Et

Les Organisations Syndicales Représentatives de l'UES Malakoff Humanis :

- **CFDT PSTE** – Fédération Protection Sociale, Travail, Emploi, représentée par Monsieur Kumaran RAMANADAPOULLE en qualité de Délégué Syndical Central et par Madame Ouafae BENDRISS, Monsieur Menouar BOUTCHICHE, Monsieur Yannick JOLY, Madame Véronique LOUCHATI, Madame Marie Claire PELLOIE et Madame Séverine MAYOR en qualité de Délégué(e)s Syndicaux Centraux Adjoints,
- **CFE-CGC IPRC** – Syndicat National du Personnel d'encadrement des Institutions de Prévoyance ou de Retraite Complémentaires de Salariés et des Organismes de Retraite ou d'Assurance Maladie des non-salariés non agricoles, représenté par Madame Nadia ALLALI en qualité de Déléguée Syndicale Centrale et par Madame Karine DESLIENS, Monsieur Stéphane COQUEREL, Monsieur Stéphane DEVEAU, Monsieur Jérôme GROISY, Monsieur Jean Marc BROCK et Monsieur Fabien CATOIRE en qualité de Délégué(e)s Syndicaux Centraux Adjoints,
- **CGT** – Fédération Organismes Sociaux, représentée par Monsieur Cyril RIBEYRE en qualité de Délégué Syndical Central et de Madame Catherine LECOEUR, Madame Bérangère DU CAILAR, Monsieur Stéphane DUMONT, Monsieur Moïse GERMANY, Monsieur Daniel TORRALBA et Monsieur Pascal FAURE en qualité de Délégué(e)s Syndicaux Centraux Adjoints,
- **CGT-FO** – Fédération Employés et Cadres - Section Fédérale des Organismes Sociaux Divers, représentée par Monsieur Luc GENETELLI en qualité de Délégué Syndical Central et Madame Sabrina ABBASSI, Madame Véronique DANY, Monsieur Elie ASSAAD, Monsieur Harold ABERLENC, Monsieur Jean-Christophe CHAUDIERE et Madame Claire GUELMANI, en qualité de Délégué(e)s Syndicaux Centraux Adjoints,
- **UNSA FESSAD**, représentée Madame Valérie RAHMANI, en qualité de Déléguée Syndicale Centrale et par Madame Nathalie QUATREVAUX RODRIGUEZ, Monsieur Olivier VELLARD, Monsieur Lorenzo VILLANI, Monsieur Jean-Luc FENECH et Monsieur Bruno SORGUE en qualité de Délégué(e)s Syndicaux Centraux Adjoints.

D'autre part.

Handwritten signatures and initials: YB, VR, and others.

TITRE 1 – CHAMP D’APPLICATION DE L’ACCORD .....	3
TITRE 2 – DISPOSITIONS COMMUNES .....	4
ARTICLE 2-1 – GESTION DU PLANNING .....	4
ARTICLE 2-2– GARANTIE DE LA CONTINUITE DU SERVICE.....	5
ARTICLE 2-3 – PAUSES JOURNALIERES .....	5
ARTICLE 2-4 – PAUSE MERIDIENNE .....	5
ARTICLE 2-5 – ARTICULATION AVEC LES DISPOSITIONS GENERALES DE L’ACCORD RELATIF AU TEMPS DE TRAVAIL.....	6
ARTICLE 2-6 – DISPOSITIF EXCEPTIONNEL D’AUGMENTATION DE L’AMPLITUDE HORAIRE .....	6
ARTICLE 2-7 – MESURES D’ACCOMPAGNEMENT .....	6
TITRE 3 – LES CENTRES DE RELATION CLIENTS ASSURANCE DE PERSONNES ET RETRAITE COMPLEMENTAIRES .....	9
ARTICLE 3-1 – HORAIRES D’OUVERTURE CENTRES DE RELATION CLIENTS ASSURANCE DE PERSONNES ET RETRAITE COMPLEMENTAIRES .....	9
ARTICLE 3-2 – DIVERSIFICATION DE L’ACTIVITE.....	10
ARTICLE 3-3 – DISPOSITIFS DE PRIMES .....	11
TITRE 4 – LES CENTRES DE RELATION CLIENTS SOPRESA ET GPA.....	14
ARTICLE 4-1 – HORAIRES D’OUVERTURE DES CENTRES DE RELATION CLIENTS SOPRESA ET GPA .....	14
ARTICLE 4-2 – DISPOSITIFS DE PRIMES .....	14
TITRE 5 – LES CENTRES DE RELATION CICAS.....	17
ARTICLE 5-1 – HORAIRES D’OUVERTURE .....	17
ARTICLE 5-2 – DISPOSITIFS DE PRIMES .....	17
ARTICLE 5-3 – OPTION OUVERTE AUX CONSEILLERS PRESENTS AU 31 MAI 2020 .....	19
TITRE 6 – L’ACTIVITE DE VENTE A DISTANCE ET DE PRISE DE RENDEZ-VOUS.....	19
ARTICLE 6-1 – HORAIRES D’OUVERTURE DE L’ACTIVITE DE VENTE A DISTANCE AUPRES DES ENTREPRISES.....	19
ARTICLE 6-2 – HORAIRES D’OUVERTURE DE L’ACTIVITE DE VENTE A DISTANCE AUPRES DES PARTICULIERS .....	20
ARTICLE 6-3 – HORAIRES D’OUVERTURE DE L’ACTIVITE DE PRISE DE RENDEZ-VOUS .....	20
TITRE 7 – LES BOUTIQUES.....	20
ARTICLE 7-1 – HORAIRES D’OUVERTURE DES BOUTIQUES.....	20
ARTICLE 7-2 – MODALITES PARTICULIERES .....	20
TITRE 8 – MISE EN ŒUVRE DE L’ACCORD .....	21
ARTICLE 8-1 – COMMISSION DE SUIVI.....	21
ARTICLE 8-2 – DURÉE .....	21
ARTICLE 8-3 – PROROGATION ET SUBSTITUTION.....	22
ARTICLE 8-4 – RÉVISION .....	22
ARTICLE 8-5 – COMMUNICATION – DÉPÔT .....	22
ANNEXE 1.....	24
ANNEXE 2.....	25

## PREAMBULE

La qualité de l'expérience clients est l'un des enjeux clés du projet stratégique de l'entreprise.

Compte tenu de cet enjeu, les parties à la négociation sont convenues de garantir, pour l'ensemble des activités de la Relation Clients ayant une activité de flux en temps réel notamment téléphoniques, un dispositif dédié, s'appliquant aux collaborateurs travaillant sur ces activités et permettant de :

- Prendre en compte la spécificité de ces activités de flux en temps réel de façon à prévoir une organisation du travail adéquate permettant d'assurer la continuité et la qualité du service, avec la volonté de veiller aux conditions de travail,
- Accompagner au mieux l'accès à ces métiers en mettant en œuvre un parcours d'intégration et de formation afin de favoriser l'adaptation des collaborateurs à leurs emplois et favoriser l'évolution professionnelle des collaborateurs au sein de la filière,
- Harmoniser l'organisation du travail au sein de ces métiers, tout en conservant des spécificités adaptées à leurs besoins,
- De prévoir un dispositif de primes intégrant les particularités de l'organisation du travail propre à ce type d'activité ainsi que les enjeux de la qualité de la relation clients.

C'est dans ce cadre que la Direction et les Organisations Syndicales se sont rencontrées afin d'aboutir à un accord sur un dispositif applicable à l'ensemble des activités de la Relation Clients ayant une activité de flux en temps réel notamment téléphoniques.

En conséquence, il est convenu et arrêté ce qui suit :

### TITRE 1 – CHAMP D'APPLICATION DE L'ACCORD

Le présent accord s'applique aux salariés des entités employeurs de l'UES Malakoff Humanis telles que mentionnées en annexe 1 et qui relèvent de services soumis à des contraintes horaires spécifiques (Centres de Relation Clients, Activités de vente à distance et Prise de rendez-vous, Boutiques).

Dans le cadre du présent accord, il est convenu entre les parties que le terme « conseiller » renvoie à la fonction d'interlocution clients (conseiller relation clients, conseiller relation clients référent, assistant gestionnaire....).

Il est précisé qu'en dehors des dispositions décrites dans le présent accord, ces salariés bénéficient des dispositions de l'accord relatif au temps de travail au sein de l'UES MALAKOFF MEDERIC HUMANIS.

A la date de signature du présent accord, les services concernés sont :

- Les Centres de relation clients Assurance de personnes (ADP),
- Les Centres de relation clients Retraite Complémentaire (RC),
- Le Centre de relation clients International,
- Le Centre de relation clients SOPRESA,
- Le Centre de relation clients GPA,
- Les Centres de relation CICAS,
- Les Activités de vente à distance et Prise de rendez-vous,
- Les Boutiques.

## TITRE 2 – DISPOSITIONS COMMUNES

### ARTICLE 2-1 – GESTION DU PLANNING

#### **Article 2-1-1 – Modalités d'organisation**

Afin d'assurer un service de qualité et de disposer des ressources nécessaires sur l'amplitude d'ouverture à la clientèle, le responsable de chaque service organise les plannings nécessaires à l'activité après concertation avec les salariés concernés, étant précisé que le nombre de conseillers planifiés est adapté en fonction du volume d'activité prévisionnelle.

Les salariés se repositionnent sur les plannings. Si un arbitrage par le manager est nécessaire, une rotation équitable est établie par ce dernier entre les collaborateurs sur les différentes options horaires retenues au sein de chaque service concerné, prenant en compte autant que possible des contraintes factuelles.

Une attention particulière sera portée à l'adéquation des effectifs requis sur les différents créneaux de la journée par rapport aux flux constatés, et plus spécifiquement sur les plages d'ouverture et de fermeture à la Clientèle.

Les plannings sont communiqués avec un délai de prévenance minimal de 1 mois. Ces plannings peuvent inclure une planification prévisionnelle allant jusqu'à 8 semaines lorsque cela est possible.

Chaque collaborateur a la possibilité de permuter son horaire hebdomadaire planifié avec un autre collaborateur, s'ils disposent des mêmes compétences de réponse au téléphone, et après information du responsable du service. A défaut d'accord entre deux salariés, toute modification de planning sera soumise à l'accord du responsable du service.

Les collaborateurs ont la possibilité de s'absenter, pour des circonstances exceptionnelles, en cours de journée sous réserve de l'information et de l'accord préalable du responsable hiérarchique.

Afin de garantir le service aux clients de l'ouverture à la fermeture, un temps de connexion et de déconnexion peuvent être nécessaires. Ils sont compris entre 5 et 15 minutes et définis par le responsable de service en fonction des outils concernés.

Par ailleurs une souplesse sera recherchée dans l'organisation du travail afin de :

- favoriser une participation plus importante des équipes à la vie de leur site (forums organisés par la Direction, animations et présentations thématiques, don du sang, intervention coaching sportif etc...);
- rendre possible des réunions d'équipe par site.

#### **Article 2-1-2 – Temps planifié**

Les plannings prévoient un temps planifié ne pouvant dépasser 35h par semaine pour un conseiller à temps plein, ce temps incluant les temps de connexion et de déconnexion ainsi que les temps de pauses journaliers. Les plannings journaliers sont constitués de deux plages. Il est précisé que :

- les plages journalières actuellement d'une durée maximum de 3 heures 30 minutes continues sont conservées,
- et que les autres plages journalières ne peuvent pas dépasser 3 heures 45 minutes continues.

Ce temps planifié est proratisé pour les collaborateurs à temps partiels ou bénéficiant d'une réduction horaire.



Le temps non planifié, correspondant à la différence entre la formule horaire hebdomadaire du conseiller et le temps planifié, est réalisé dans le cadre du dispositif d'horaires individualisés applicable dans l'entreprise.

Ces heures de travail non planifiées doivent répondre aux besoins et à la charge de travail du service. Pour les besoins de la continuité du service, le conseiller informe au préalable son responsable de tout départ anticipé ou arrivée tardive.

Il est également prévu que le conseiller dispose d'un temps dédié hors flux téléphonique entrant, défini avec son manager, lorsque cela s'avère nécessaire comme, par exemple, au retour de congés ou d'absences du collaborateur afin qu'il prenne connaissance des nouvelles informations métiers et groupe.

#### **ARTICLE 2-2- GARANTIE DE LA CONTINUITÉ DU SERVICE**

Le responsable peut solliciter une présence minimale collective sur certaines périodes de l'année. Dans une telle hypothèse, des périodes sont définies pour la prise de congés et sont détaillées dans un calendrier hebdomadaire établi annuellement par chaque manager, prenant en compte les congés scolaires.

Le responsable a la faculté d'organiser des permutations dans le cas d'une nécessité de remplacement.

#### **ARTICLE 2-3 – PAUSES JOURNALIÈRES**

Les collaborateurs bénéficient d'un temps de pause quotidien d'une durée globale de 40 minutes, assimilées à du temps de travail effectif, dont la gestion est assurée par le responsable hiérarchique.

Les parties conviennent que la prise de ces pauses est à l'initiative des conseillers dans le respect de la continuité de service dont le responsable hiérarchique est garant. Ainsi, ils pourront opter pour une répartition différente de ce temps global de pause quotidienne de 40 minutes.

Chaque conseiller répartira son temps de pause, en deux prises au minimum et en trois prises au maximum, de façon à interrompre suffisamment l'exécution de son activité de prise d'appel en temps réel. Il est vivement conseillé aux conseillers de prendre au minima une pause avant l'heure du déjeuner.

Un temps de pause supplémentaire, défini avec le responsable, pourra être attribué au conseiller après un appel particulièrement difficile.

Il est précisé que ce temps de pause de 40 minutes n'intègre pas les pauses dites de commodité.

#### **ARTICLE 2-4 – PAUSE MÉRIDIENNE**

Une pause méridienne d'une durée de 45 minutes au minimum et de 1 heure maximum est organisée selon le planning préétabli pour chaque journée entière de travail. Dans le cadre du dispositif d'horaires individualisés appliqué dans l'entreprise, le conseiller peut réduire ce temps de pause, sans que ce dernier ne puisse être inférieur à 30 minutes continues.

Il est également précisé que les salariés peuvent, avec l'autorisation de leur responsable et à titre exceptionnel, bénéficier d'une pause déjeuner d'une durée maximale de 2 heures.

Des réunions d'équipes peuvent avoir lieu sur la plage horaire (12h-14h) en respectant la durée de la pause méridienne et sous réserve d'un délai de prévenance minimal de 2 semaines, hors circonstances

Handwritten signatures and initials: "VR", "AAJ", and a circled signature.

exceptionnelles. De plus, les réunions d'équipe sont organisées de manière à permettre aux collaborateurs de participer aux activités propres à la vie du site.

## **ARTICLE 2-5 – ARTICULATION AVEC LES DISPOSITIONS GENERALES DE L'ACCORD RELATIF AU TEMPS DE TRAVAIL**

### **Article 2-5-1 – Les crédits et débits horaires**

Les parties conviennent que les collaborateurs rentrant dans le champ d'application du présent accord (à l'exclusion des conseillers visés au titre 7), bénéficient des dispositions des articles 4-2-3 et 4-2-4 de l'accord relatif au temps de travail du 18/12/2019.

### **Article 2-5-2 – Les formules horaires**

Par dérogation à l'article 4-1-1 de l'accord relatif au temps de travail du 18/12/2019, les collaborateurs rentrant dans le champ d'application du présent accord ne sont pas éligibles aux formules horaires suivantes :

- la formule 5 (70h de travail effectif sur 2 semaines répartie sur 9 jours) et,
- la formule 6 (35h de travail effectif sur 4 jours).

## **ARTICLE 2-6 – DISPOSITIF EXCEPTIONNEL D'AUGMENTATION DE L'AMPLITUDE HORAIRE**

Certains jours de l'année, le volume d'appels est exceptionnellement supérieur à la moyenne.

Cela peut être justifié par un dysfonctionnement informatique, un événement métier (par exemple : une échéance retraite atypique ou l'envoi d'un courrier suscitant des questions) ou un événement lié au calendrier (par exemple : un jour férié ou chômé entraînant un report des appels sur le 1er jour ouvré suivant).

Dans ces hypothèses, les parties conviennent que les conseillers pourront réaliser de façon exceptionnelle une journée d'une amplitude de 10 heures et bénéficier dans ce contexte des mesures suivantes :

- D'une demi-journée de repos supplémentaire à prendre dans les 30 jours qui suivent ou, le cas échéant, dans les 8 jours qui précèdent la journée concernée, choisie en concertation avec le manager,
- D'un temps de pause supplémentaire de 30 minutes (en sus des pauses prévues à l'article 2-3).

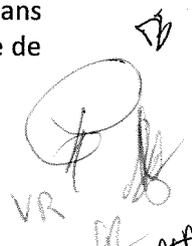
Pour accomplir ces journées, il sera fait appel au volontariat. En cas de volontaires en surnombre par rapport aux besoins, un roulement pourra être organisé sur les journées suivantes de fortes activités.

Le nombre de ces journées ne saurait dépasser 10 jours par an et par centre de relation clients. Un salarié ne pourra réaliser plus de cinq journées de forte activité par an, sauf demande expresse du salarié.

## **ARTICLE 2-7 – MESURES D'ACCOMPAGNEMENT**

### **Article 2-7-1 – Intégration des nouveaux collaborateurs**

Compte tenu de la spécificité du métier de conseiller, il est précisé que lors de sa prise de fonction chaque conseiller bénéficiera d'un parcours de formation sur les métiers de la protection sociale en lien avec son activité (santé, prévoyance et retraite) et d'un parcours de formation aux métiers de la relation clients, dans la préparation au changement de métier et dans l'acquisition des compétences nécessaires à l'exercice de l'activité.



Ce parcours sera modulé dans sa durée et son contenu selon le profil du collaborateur, son expérience, ses acquis et ses besoins de formation.

Les parties conviennent que les conseillers disposeront, au cours de la première année de prise de poste, de 20 jours de formation a minima.

Les actions de formation se dérouleront sur le temps de travail.

#### **Article 2-7-2 – Garantie de rémunération en cas de mobilité fonctionnelle en dehors des activités de la relation client**

Un conseiller faisant l'objet d'une mobilité volontaire en dehors des activités de la relation clients bénéficie de l'intégration d'une partie des primes forfaitaires et variables décrites en annexe du présent accord et dont il a pu bénéficier selon les conditions décrites ci-dessous :

<b>Ancienneté dans l'emploi</b>	<b>% de l'assiette des primes faisant l'objet d'une intégration</b>
A partir de 7 ans d'ancienneté	50%
A partir de 12 ans d'ancienneté	100%

Etant précisé que l'ancienneté s'apprécie dans l'emploi et que ne sont pas pris en compte les périodes de suspension non assimilées à du temps de travail effectif.

Les modalités de calcul de la part des primes forfaitaires et variables sont les suivantes :

- en cas de mobilité volontaire sur un emploi sans rémunération variable : l'assiette des primes se calcule en prenant la moyenne des primes liées à l'emploi perçues sur les 3 années précédant la prise de poste,
- en cas de mobilité volontaire sur un emploi avec rémunération variable : l'assiette des primes se calcule en prenant le différentiel entre la moyenne des primes liées à l'emploi perçues sur les 3 années précédant la prise de poste et la rémunération variable maximum du nouvel emploi si celle-ci est inférieure.

#### **Article 2-7-3 – Formation continue des collaborateurs**

Les parties au présent accord souhaitent promouvoir et valoriser l'emploi des conseillers en mettant en place un dispositif de professionnalisation continu.

En complément du parcours d'intégration, les conseillers bénéficient d'un accompagnement favorisant l'évolution dans leur emploi et l'acquisition d'expertises par le biais des dispositifs de formation suivants :

- Des formations spécifiques pourront être proposées aux conseillers en fonction de leurs besoins et compétences ;
- En fonction de la maîtrise des compétences acquises lors de l'intégration, les conseillers se verront proposer des formations complémentaires sur des domaines métiers.
- Les conseillers exprimeront également leur demande de formation issue de l'offre de formation de l'entreprise, dans le cadre de leurs entretiens annuels, de compétences et professionnels.

Les parties conviennent que les conseillers disposeront de formations professionnelles à hauteur de 5 jours par an a minima.

Les actions de formation se dérouleront sur le temps de travail.

Handwritten signatures and initials, including 'VR' and 'CA/NA', are present in the bottom right corner of the page.

Des sessions de formation seront également prévues, sur la durée de l'accord, à destination des managers pour faciliter l'accompagnement des équipes dans l'exercice d'activité.

#### **Article 2-7-4 – Entretien professionnel**

Il est rappelé que pour échanger sur les perspectives professionnelles et le développement des compétences, il est prévu un entretien tous les deux ans avec la RH.

Cet entretien professionnel permettra aux collaborateurs de faire notamment un bilan des formations suivies, des compétences acquises et de partager les souhaits d'évolution et de mobilité.

#### **Article 2-7-5 – Co-construction d'un projet professionnel**

Le collaborateur, qui souhaite faire une mobilité, peut définir en concertation avec la Direction des Ressources Humaines et son manager un projet professionnel lui permettant d'évoluer professionnellement au sein de l'entreprise. Il bénéficie dans ce cadre d'un parcours de développement des compétences personnalisé.

Ce parcours a pour but l'obtention des prérequis nécessaires pour faciliter sa mobilité. Il peut être composé de différents dispositifs (immersion, formation, tutorat...).

La Direction des Ressources Humaines apportera une attention particulière au conseiller s'engageant dans une démarche de mobilité.

#### **Article 2-7-6 – Possibilité pour le conseiller d'accomplir une mission à durée déterminée sur un poste au sein d'une autre équipe pour enrichir ses compétences**

Afin que les conseillers puissent élargir leurs compétences, les parties conviennent de leur permettre de candidater sur un poste d'un niveau de qualification au moins équivalent ouvert en contrat à durée déterminée pour une durée d'a minima 6 mois, au sein d'autres services. Ces missions s'adressent aux conseillers souhaitant élargir leurs compétences ou leurs expertises vers d'autres activités ou interrompre leur activité de conseiller de manière temporaire.

Pendant cette mission, ces conseillers seront remplacés dans leur service d'origine, par un collaborateur en contrat à durée déterminée.

A l'issue de leur mission, chaque conseiller sera reçu par la DRH afin de définir les conditions de retour au sein de son équipe d'origine.

Pendant la durée de leur mission, les conseillers ne seront pas éligibles à percevoir les dispositifs de primes spécifiques prévus par le présent accord.

Les demandes de missions temporaires pourront être acceptées dans la limite de 10% de l'effectif du service du site auquel est rattaché le collaborateur.

Les modalités et conditions d'exercice (emploi occupé, service de rattachement, durée, suspension du versement des primes notamment) de cette mission temporaire seront formalisées par un avenant au contrat de travail de chaque conseiller concerné.



### **Article 2-7-7 – Surveillance médicale et surveillance des outils**

Les collaborateurs feront l'objet d'un suivi médical spécifique par un professionnel de santé au travail tous les 2 ans, permettant notamment d'apporter une vigilance particulière à leur audition. Dans l'intervalle, les collaborateurs peuvent solliciter une visite médicale spécifique portant sur leur audition.

Le collaborateur peut à tout moment s'il le souhaite, demander à bénéficier d'une visite médicale auprès du médecin du travail.

Les casques utilisés doivent être vérifiés au moins une fois par an et changés en cas de défaillance. Les casques sont équipés d'un dispositif de limitation de niveau sonore.

Des espaces de repos à l'écart des plateaux seront mis à disposition des collaborateurs dans la limite des surfaces disponibles et seront systématiquement prévus dans le cadre des travaux de modernisation des environnements de travail.

Des actions de prévention spécifiques à l'activité de conseiller seront mises en œuvre au sein des centres de relation clients pendant la durée de l'accord.

## **TITRE 3 – LES CENTRES DE RELATION CLIENTS ASSURANCE DE PERSONNES ET RETRAITE COMPLEMENTAIRES**

### **ARTICLE 3-1 – HORAIRES D'OUVERTURE CENTRES DE RELATION CLIENTS ASSURANCE DE PERSONNES ET RETRAITE COMPLEMENTAIRES**

#### **Article 3-1-1 – Les Horaires d'ouverture au sein des Centres de Relation Clients Assurance de Personnes**

Les horaires d'ouverture et de fermeture à la clientèle des Centres de Relation Clients sont les suivants :

- du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 ;
- du lundi au vendredi de 8h30 à 18h et le samedi de 9h à 17h pour les activités consacrées à l'interlocution des grands comptes et des numéros clients dédiées (notamment accords de branche) ;
- du lundi au vendredi de 8h à 18h pour les activités du centre de relation clients international.

A titre d'information, à la date de signature du présent accord, les activités consacrées à l'interlocution des grands comptes et des numéros clients dédiées sont assurées sur les sites de :

- Blois (ouverture du lundi au vendredi),
- Montpellier (ouverture du lundi au vendredi),
- Saint Quentin en Yvelines (ouverture du lundi au samedi).

#### **Article 3-1-2 – Les Horaires d'ouverture au sein des Centres de Relation Clients Retraite complémentaire**

Les horaires d'ouverture et de fermeture à la clientèle des Centres de Relation Client sont les suivants :

- du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.

125  
VR  
AA

## ARTICLE 3-2 – DIVERSIFICATION DE L'ACTIVITE

La volonté des parties est de garantir aux conseillers un temps hors flux téléphonique entrant afin de leur permettre de diversifier leur activité, sans dépendre du rythme des sollicitations en appel entrant pendant ce temps dédié.

Dans ce cadre, un conseiller en CDI, sur son temps de production planifié, doit être en capacité :

- de réaliser 40% d'activités hors téléphone en moyenne sur le mois,
- avec a minima 20% de son activité pour des activités hors téléphone par semaine, sauf pics d'appels exceptionnels.

Afin de prendre en compte la montée en compétence et les évolutions des process et outils nécessaires à la mise en œuvre d'un tel objectif au sein des centres de relations clients Assurance de personnes et Retraite complémentaires issus du périmètre ex Humanis, les parties conviennent que cet objectif se déclinera progressivement sur ce périmètre suivant les modalités suivantes :

- au plus tard, à la fin du 1<sup>er</sup> semestre suivant l'entrée en vigueur du présent accord, un conseiller en CDI, sur son temps de production planifié, est en capacité de réaliser 20% d'activités hors téléphone en moyenne sur le mois ;

- au plus tard, à la fin du 2<sup>ème</sup> semestre, un conseiller en CDI, sur son temps de production planifié, est en capacité de réaliser 30% d'activités hors téléphone en moyenne sur le mois, avec a minima 10% d'activités hors téléphone par semaine (sauf pics d'appels exceptionnels) ;

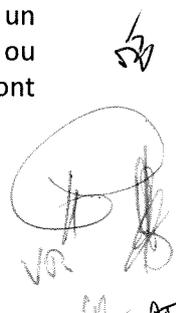
- au plus tard, à la fin du 3<sup>ème</sup> semestre, un conseiller en CDI, sur son temps de production planifié, est en capacité de réaliser 40% d'activités hors téléphone en moyenne sur le mois, avec a minima 20% d'activités hors téléphone par semaine (sauf pics d'appels exceptionnels).

A titre d'illustration, les activités hors téléphone susceptibles d'être confiées sont les suivantes :

- Pour les conseillers de la relation clients ADP : Traitements des mails clients, des formulaires internet et des réclamations niveau 1, Tchat, Web-call back, Campagnes d'appels sortants, Actes de gestion, Support outils et extranet client, Assistance activité à chaud, Suivi et contrôle qualité, Rédaction de consignes en soutien des équipes support, Formations (formateurs occasionnels, montée en compétences), Soutien technique ;
- Pour les conseillers de la relation clients RC : Traitements des mails clients, des formulaires internet, des courriers entrants dématérialisés, Analyse préalable des dossiers complexes et appels sortant auprès des clients Entreprises/Particuliers le nécessitant, Campagnes spécifiques en lien avec l'optimisation du dispositif de satisfaction Client, Contrôles qualité, Recettes.

Pour bénéficier de ce dispositif, les collaborateurs en CDI doivent avoir au moins 6 mois de présence effective au sein d'un centre de relation clients en tant que conseillers.

Afin de favoriser la mise en œuvre d'un temps de production planifié hors flux téléphonique entrant, les plannings incluront à minima 5 heures de temps hors flux téléphonique entrant par semaine pour un conseiller à temps plein. Ce temps planifié est proratisé pour les collaborateurs à temps partiels ou bénéficiant d'une réduction horaire. Les plages horaires planifiées et consacrées à cette activité ne pourront pas être inférieures à 1 heure continue.



Toutefois, en cas de pics d'appels exceptionnels, le conseiller pourra être amené à interrompre sa plage horaire consacrée aux activités hors flux téléphonique entrant sur demande de son responsable, étant précisé dans ce cadre qu'il bénéficiera alors d'une nouvelle planification au plus tôt de la plage horaire qui a été interrompue.

Les parties conviennent, par ailleurs, d'engager une réflexion visant à réduire les temps planifiés tout en prenant en compte les spécificités de l'activité de relations clients. Les parties se réuniront au plus tard au mois de septembre 2020, pour partager les résultats de ces travaux.

### **ARTICLE 3-3 – DISPOSITIFS DE PRIMES**

Les parties souhaitent mettre en œuvre un dispositif de primes afin d'intégrer les particularités de l'organisation du travail propres à l'activité de flux en temps réel notamment téléphoniques et les enjeux de la qualité de la relation clients.

Ce dispositif permet de valoriser l'emploi des conseillers et contribuer également à développer son attractivité.

Il est précisé que l'ensemble des collaborateurs qu'ils soient à durée indéterminée ou déterminée (y compris les contrats en alternance) bénéficient du dispositif de primes décrit ci-dessous.

Durant les 6 premiers mois de présence effective à un emploi éligible, le versement de la prime variable est garantie à 50% afin de prendre en compte le temps de formation des collaborateurs.

Ce dispositif de primes repose sur des critères individualisés qualitatifs et quantitatifs définis selon une grille par palier. Les critères et les grilles d'attribution des primes pourront être revus sur la base du bilan de l'année précédente dans le cadre de la commission de suivi de l'accord.

En cas de difficultés rencontrées par un conseiller sur un mois, un accompagnement sera défini lors d'un échange avec le conseiller et le responsable d'équipe afin de créer les conditions de l'atteinte des objectifs le mois suivant (double écoute, action de formation...).

#### **Article 3-3-1 – Dispositif de primes au sein des Centres de Relation Clients Assurance de personnes**

Les parties conviennent qu'à la date de signature du présent accord, les modalités de versement des primes sont les suivantes :

EMPLOI	MODALITES D'ATTRIBUTION DES PRIMES	
	Périodicité	Montant
Assistant gestionnaire Conseiller relation clients Conseiller relation clients référent	Mensuelle	Prime forfaitaire de 180€ bruts
	Trimestrielle	Prime individuelle pouvant atteindre 160€ bruts et basée sur : - la durée moyenne de traitement (50%) - la satisfaction client (50%)
Responsable d'équipe	Mensuelle	Prime forfaitaire de 155€ bruts
	Trimestrielle	Prime pouvant atteindre 240€ bruts et basée sur :

123  
VR  
[Signature]

		- la durée moyenne de traitement de l'équipe (50%) - la satisfaction client de l'équipe (50%)
<b>Chargé de pilotage</b>	<b>Mensuelle</b>	Prime forfaitaire de 155€ bruts
	<b>Trimestrielle</b>	Prime pouvant atteindre 240€ bruts et basée sur : - le taux de décroché du département (100%)
<b>Responsable de service</b>	<b>Trimestrielle</b>	Prime pouvant atteindre 840 € brut et basée sur : - la durée moyenne de traitement de l'équipe (32%) - la satisfaction client de l'équipe (32%) - le taux de décroché du département (36%)

Les grilles d'attribution ainsi que les modalités d'évaluation des critères des primes sont précisées à l'annexe 2 du présent accord.

### Article 3-3-2 – Dispositif de primes au sein des Centres de Relation Clients Retraite Complémentaire

Les parties conviennent qu'à la date de signature du présent accord, les modalités de versement des primes sont les suivantes :

<b>EMPLOI</b>	<b>MODALITES D'ATTRIBUTION DES PRIMES</b>	
	<b>Périodicité</b>	<b>Montant</b>
<b>Assistant gestionnaire Conseiller relation clients</b>	<b>Mensuelle</b>	Prime forfaitaire de 180€ bruts
	<b>Trimestrielle</b>	Prime pouvant atteindre 160€ bruts et basée sur : - Nombre de contact (50%) - Taux de couverture compétence (50%) Sont pris en compte les résultats individuels (à 75%) et du service (à 25%)
<b>Conseiller relation clients référént</b>	<b>Mensuelle</b>	Prime forfaitaire de 180€ bruts
	<b>Trimestrielle</b>	Prime pouvant atteindre 160€ bruts et basée sur : - Nombre d'actes (35%) - Taux de couverture compétence (30%) - Nombre de suivi qualitatif (35%) Sont pris en compte les résultats individuels (à 75%) et du service (à 25%)
<b>Responsable d'équipe</b>	<b>Mensuelle</b>	Prime forfaitaire de 155€ bruts
	<b>Trimestrielle</b>	Prime pouvant atteindre 240€ bruts et basée sur : - Nombre de contact (50%) - Taux de couverture compétence (25%) - Nombre de suivi qualitatif (25%) Sont pris en compte les résultats de l'équipe (à 75%) et du service (à 25%)
<b>Chargé de pilotage</b>	<b>Mensuelle</b>	Prime forfaitaire de 155€ bruts
	<b>Trimestrielle</b>	Prime pouvant atteindre 240€ bruts et basée sur : - respect des délais de commande du service (40%) - suivi du respect des engagements prestataires du service (60%)

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner, including a large signature and several smaller initials.

<b>Responsable de service</b>	<b>Trimestrielle</b>	Prime pouvant atteindre 840 € brut et basée sur : - Nombre de contact (50%) - Taux de couverture compétence (25%) - Nombre de suivi qualitatif (25%) Sont pris en compte les résultats du service (à 75%) et du département (à 25%)
<b>Responsable de service pilotage</b>	<b>Trimestrielle</b>	Prime pouvant atteindre 840 € brut et basée sur : - respect des délais de commande du service (40%) - suivi du respect des engagements prestataires du service (60%)

Les grilles d'attribution ainsi que les modalités d'évaluation des critères des primes sont précisées à l'annexe 2 du présent accord.

### **Article 3-3-3 – Modalités de calcul**

Les primes sont calculées selon les modalités définies ci-dessous :

- la prime forfaitaire est versée au prorata du temps de travail pour les collaborateurs travaillant à temps partiel,
- un abattement de 1/22ème du montant des primes (forfaitaires et variables) est appliqué au titre de chaque jour ouvré non travaillé pour toute cause d'absence, étant précisé que cette prime a vocation à reconnaître la contribution effective des collaborateurs à l'activité. N'est pas concerné par cet abattement :
  - o les congés maternité
  - o les congés paternité
  - o les journées d'arrêt de travail suite à accident de travail
  - o les crédits d'heures,
  - o les jours de réduction du temps de travail,
  - o les congés payés,
  - o les congés exceptionnels pour évènements familiaux liés à un mariage, une naissance ou un décès.

Il est précisé que pour les congés maternité, paternité ou les accidents de travail donnant lieu à une prise en charge par la sécurité sociale, les primes (forfaitaires et variables) sont maintenues sur la base du montant moyen des primes perçues par le collaborateur concerné au cours des 12 mois précédents, sans que ce maintien ne puisse conduire à percevoir des primes supérieures au montant maximum possible sur la période de référence.

### **Article 3-3-4 – Option ouverte aux conseillers présents au 31 mai 2020**

Les conseillers, présents aux effectifs au 31 mai 2020, pourront opter de manière dérogatoire pour :

- un montant de prime forfaitaire mensuel de 50 euros maximum,
- et un montant de prime variable trimestrielle de 165 euros maximum.

Il est précisé que les modalités de calcul de ces primes seront identiques à celles prévues pour les primes décrites aux articles 3-3-1 à 3-3-3 du présent accord.

Les conseillers ayant choisi cette option, bénéficient alors de 4 jours de repos supplémentaires par an pour un temps plein. Pour l'année 2020, le droit à jours de repos supplémentaires est de 2 jours. Chaque conseiller acquiert ces jours supplémentaires par trimestre, un prorata étant effectué en cas :

- de temps partiel
- d'arrivée et/ou de départ des Centres de Relations Clients au cours du trimestre
- de passage à temps partiel ou reprise à temps plein au cours du trimestre.

Les modalités de prise de ces jours de repos supplémentaires sont les mêmes que celles décrites à l'article 6-4 de l'accord relatif au temps de travail du 19 décembre 2019.

Ce choix, qui devra être exercé par le conseiller avant le 31 mai 2020, sera définitif.

### **Article 3-3-5 – Dispositions maintenues en groupe fermé pour le site de Saint Quentin**

Les parties conviennent de maintenir en groupe fermé les dispositions spécifiques décrites ci-dessous pour les collaborateurs du centre de relation clients assurance de personne du site de Saint Quentin en Yvelines (concernés par l'ouverture le samedi de 9h à 17h) et qui en bénéficient au 31 mai 2020 :

- en cas de travail en semaine jusqu'à 20h avec l'accord du responsable hiérarchique : attribution d'une prime forfaitaire de 15.37 euros brut
- en cas de travail le samedi avec l'accord du responsable hiérarchique :
  - attribution d'une prime forfaitaire de 37 euros brut et d'une prime panier de 15.37 euros brut pour le conseiller
  - attribution d'une prime forfaitaire de 62 euros brut et d'une prime panier de 15.37 euros brut pour le responsable d'équipe.

## **TITRE 4 – LES CENTRES DE RELATION CLIENTS SOPRESA ET GPA**

### **ARTICLE 4-1 – HORAIRES D'OUVERTURE DES CENTRES DE RELATION CLIENTS SOPRESA ET GPA**

#### **Article 4-1-1 – Les Horaires d'ouverture au sein du Centre de Relation Clients SOPRESA**

Les horaires d'ouverture et de fermeture à la clientèle sont les suivants :

- du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00

#### **Article 4-1-2 – Les Horaires d'ouverture au sein du Centre de Relation Clients GPA**

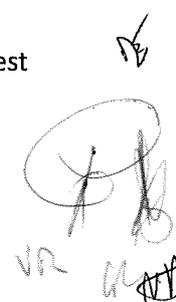
Les horaires d'ouverture et de fermeture à la clientèle sont les suivants :

- du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 pour l'activité d'interlocution sur les dispositifs assurances emprunteur,
- du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 pour l'activité d'interlocution sur les dispositifs Prefon.

### **ARTICLE 4-2 – DISPOSITIFS DE PRIMES**

Il est précisé que l'ensemble des collaborateurs qu'ils soient à durée indéterminée ou déterminée (y compris les contrats en alternance) bénéficient du dispositif de primes décrit ci-dessous.

Durant les 6 premiers mois de présence effective à un emploi éligible, le versement de la prime variable est garantie à 50% afin de prendre en compte le temps de formation des collaborateurs.



Ce dispositif de primes repose sur des critères individualisés qualitatifs et quantitatifs définis selon une grille par palier. Les critères et les grilles d'attribution des primes pourront être revus sur la base du bilan de l'année précédente dans le cadre de la commission de suivi de l'accord.

En cas de difficultés rencontrées par un conseiller sur un mois, un accompagnement sera défini lors d'un échange avec le conseiller et le responsable d'équipe afin de créer les conditions de l'atteinte des objectifs le mois suivant (double écoute, action de formation...).

#### Article 4-2-1 – Dispositif de primes au sein du Centre de Relation Clients SOPRESA

Les parties conviennent qu'à la date de signature du présent accord, les modalités de versement des primes sont les suivantes :

EMPLOI	MODALITES D'ATTRIBUTION DES PRIMES	
	Périodicité	Montant
<b>Assistants gestionnaires</b> <b>Conseiller relation clients</b> <b>Conseiller relation clients qualifiés</b> <b>Assistant technique et Qualité</b>	<b>Mensuelle</b>	Prime forfaitaire de 180€ bruts
	<b>Trimestrielle</b>	Prime pouvant atteindre 160€ bruts et basée sur : - nombre d'appel traité par heure (50%) - la qualité (50%) Sont pris en compte les résultats individuels (à 75%) et de l'équipe (à 25%). Pour l'assistant technique et qualité, sont pris en compte les résultats de l'équipe (à 75%) et du service (à 25%).
<b>Chargé de support informatique</b>	<b>Mensuelle</b>	Prime forfaitaire de 180€ bruts
	<b>Trimestrielle</b>	Prime pouvant atteindre 160€ bruts et basée sur : - nombre d'appel traité par heure (32%) - la qualité (32%) - taux de décroché (36%) Sont pris en compte les résultats du service (à 100%)
<b>Responsable d'équipe</b>	<b>Mensuelle</b>	Prime forfaitaire de 155€ bruts
	<b>Trimestrielle</b>	Prime pouvant atteindre 240€ bruts et basée sur : - nombre d'appel traité par heure (32%) - la qualité (32%) - taux de décroché (36%) Sont pris en compte les résultats de l'équipe (à 75%) et du service (à 25%). Le résultat du service est pris en compte à 100% pour le critère taux de décroché.
<b>Responsable de service</b>	<b>Trimestrielle</b>	Prime pouvant atteindre 840€ bruts et basée sur : - nombre d'appel traité par heure (32%) - la qualité (32%) - taux de décroché (36%) Sont pris en compte les résultats du service (à 100%)

Les grilles d'attribution ainsi que les modalités d'évaluation des critères des primes sont précisées à l'annexe 2 du présent accord.

13  


#### Article 4-2-2 – Dispositif de primes au sein du Centre de Relation Clients GPA

Les parties conviennent qu'à la date de signature du présent accord, les modalités de versement des primes sont les suivantes :

EMPLOI	MODALITES D'ATTRIBUTION DES PRIMES	
	Périodicité	Montant
Conseiller relation clients	Mensuelle	Prime forfaitaire de 180€ bruts
	Trimestrielle	Prime pouvant atteindre 160€ bruts et basée sur : - Nombre de contact (50%) - Taux de couverture compétence (50%) Sont pris en compte les résultats individuels (à 75%) et du service (à 25%)
Conseiller relation clients référent	Mensuelle	Prime forfaitaire de 180€ bruts
	Trimestrielle	Prime pouvant atteindre 160€ bruts et basée sur : - Nombre de contact (50%) - Taux de couverture compétence (25%) - Nombre de suivi qualitatif (25%) Sont pris en compte les résultats individuels (à 75%) et du service (à 25%)
Responsable de service	Trimestrielle	Prime pouvant atteindre 840 € brut et basée sur : - Nombre de contact (50%) - Taux de couverture compétence (25%) - Nombre de suivi qualitatif (25%) Sont pris en compte les résultats du service (à 100%)

Les grilles d'attribution ainsi que les modalités d'évaluation des critères des primes sont précisées à l'annexe 2 du présent accord.

#### Article 4-2-3 – Modalités de calcul

Les primes sont calculées selon les modalités définies ci-dessous :

- la prime forfaitaire est versée au prorata du temps de travail pour les collaborateurs travaillant à temps partiel,
- un abattement de 1/22ème du montant des primes (forfaitaires et variables) est appliqué au titre de chaque jour ouvré non travaillé pour toute cause d'absence, étant précisé que cette prime a vocation à reconnaître la contribution effective des collaborateurs à l'activité. N'est pas concerné par cet abattement :
  - o les congés maternité
  - o les congés paternité
  - o les journées d'arrêt de travail suite à accident de travail
  - o les crédits d'heures,
  - o les jours de réduction du temps de travail,
  - o les congés payés,
  - o les congés exceptionnels pour évènements familiaux liés à un mariage, une naissance ou un décès.

VR  
CFA

Il est précisé que pour les congés maternité, paternité ou les accidents de travail donnant lieu à une prise en charge par la sécurité sociale, les primes (forfaitaires et variables) sont maintenues sur la base du montant moyen des primes perçues par le collaborateur concerné au cours des 12 mois précédents, sans que ce maintien ne puisse conduire à percevoir des primes supérieures au montant maximum possible sur la période de référence.

#### **Article 4-2-4 – Option ouverte aux conseillers présents au 31 mai 2020**

Les conseillers, présents aux effectifs au 31 mai 2020, pourront opter de manière dérogatoire, pour :

- un montant de prime forfaitaire mensuel de 50 euros maximum,
- et un montant de prime variable trimestrielle de 165 euros maximum.

Il est précisé que les modalités de calcul de ces primes seront identiques à celles prévues pour les primes décrites aux articles 4-2-1 à 4-2-3 du présent accord.

Les conseillers ayant choisi cette option, bénéficient alors de 4 jours de repos supplémentaires par an pour un temps plein. Pour l'année 2020, le droit à jours de repos supplémentaires est de 2 jours. Chaque conseiller acquiert ces jours supplémentaires par trimestre, un prorata étant effectué en cas :

- de temps partiel
- d'arrivée et/ou de départ des Centres de Relations Clients au cours du trimestre
- de passage à temps partiel ou reprise à temps plein au cours du trimestre.

Les modalités de prise de ces jours de repos supplémentaires sont les mêmes que celles décrites à l'article 6-4 de l'accord relatif au temps de travail du 19 décembre 2019.

Ce choix, qui devra être exercé par le conseiller avant le 31 mai 2020, sera définitif.

## **TITRE 5 – LES CENTRES DE RELATION CICAS**

### **ARTICLE 5-1 – HORAIRES D'OUVERTURE**

Les horaires d'ouverture et de fermeture à la clientèle sont les suivants :

- du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00.

### **ARTICLE 5-2 – DISPOSITIFS DE PRIMES**

Il est précisé que l'ensemble des collaborateurs qu'ils soient à durée indéterminée ou déterminée (y compris les contrats en alternance) bénéficient du dispositif de primes décrit ci-dessous.

Durant les 6 premiers mois de présence effective à un emploi éligible, le versement de la prime variable est garanti à 50% afin de prendre en compte le temps de formation des collaborateurs.

Ce dispositif de primes repose sur des critères individualisés qualitatifs et quantitatifs définis selon une grille par palier. Les critères et les grilles d'attribution des primes pourront être revus sur la base du bilan de l'année précédente dans le cadre de la commission de suivi de l'accord.

En cas de difficultés rencontrées par un conseiller sur un mois, un accompagnement sera défini lors d'un échange avec le conseiller et le responsable d'équipe afin de créer les conditions de l'atteinte des objectifs le mois suivant (double écoute, action de formation...).

123  
VR  
M  
AH

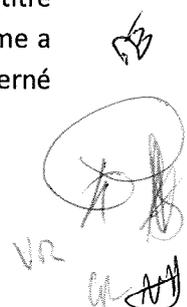
Les parties conviennent qu'à la date de signature du présent accord, les modalités de versement des primes sont les suivantes :

EMPLOI	MODALITES D'ATTRIBUTION DES PRIMES	
	Périodicité	Montant
<b>Assistant gestionnaire Conseiller relation clients</b>	<b>Mensuelle</b>	Prime forfaitaire de 180€ bruts
	<b>Trimestrielle</b>	Prime pouvant atteindre 160€ bruts et basée sur : - Nombre de contacts (50%) - Saisie des contacts (25%) - Taux de couverture compétence (25%) Sont pris en compte les résultats individuels (à 75%) et du service (à 25%)
<b>Conseiller relation clients réfèrent</b>	<b>Mensuelle</b>	Prime forfaitaire de 180€ bruts
	<b>Trimestrielle</b>	Prime pouvant atteindre 160€ bruts et basée sur : - Nombre de contacts (33%) - Saisie des contacts (16.5%) - Taux de couverture compétence (16.5%) - Nombre de suivis qualitatif (34%) Sont pris en compte les résultats individuels (à 75%) et du service (à 25%)
<b>Responsable d'équipe</b>	<b>Mensuelle</b>	Prime forfaitaire de 155€ bruts
	<b>Trimestrielle</b>	Prime pouvant atteindre 240€ bruts et basée sur : - Nombre de contacts (33%) - Saisie des contacts (33%) - Animation managériale (34%) Sont pris en compte les résultats de l'équipe (à 75%) et du service (à 25%). Pour le critère animation managériale, le résultat individuel est pris en compte à 75% et le résultat du service à 25%.
<b>Responsable de service</b>	<b>Trimestrielle</b>	Prime pouvant atteindre 840 € brut et basée sur : - Nombre de contact (33%) - Saisie des contacts (33%) - Animation managériale (34%) Sont pris en compte les résultats du service (à 100%). Pour le critère animation managériale, le résultat individuel est pris en compte à 100%

Les grilles d'attribution ainsi que les modalités d'évaluation des critères des primes sont précisées à l'annexe 2 du présent accord.

Les primes sont calculées selon les modalités définies ci-dessous :

- la prime forfaitaire est versée au prorata du temps de travail pour les collaborateurs travaillant à temps partiel,
- un abattement de 1/22ème du montant des primes (forfaitaires et variables) est appliqué au titre de chaque jour ouvré non travaillé pour toute cause d'absence, étant précisé que cette prime a vocation à reconnaître la contribution effective des collaborateurs à l'activité. N'est pas concerné par cet abattement :

VR  


- o les congés maternité
- o les congés paternité
- o les journées d'arrêt de travail suite à accident de travail
- o les crédits d'heures,
- o les jours de réduction du temps de travail,
- o les congés payés,
- o les congés exceptionnels pour évènements familiaux liés à un mariage, une naissance ou un décès.

Il est précisé que pour les congés maternité, paternité ou les accidents de travail donnant lieu à une prise en charge par la sécurité sociale, les primes (forfaitaires et variables) sont maintenues sur la base du montant moyen des primes perçues par le collaborateur concerné au cours des 12 mois précédents, sans que ce maintien ne puisse conduire à percevoir des primes supérieures au montant maximum possible sur la période de référence.

#### **ARTICLE 5-3 – OPTION OUVERTE AUX CONSEILLERS PRESENTS AU 31 MAI 2020**

Les conseillers, présents aux effectifs au 31 mai 2020, pourront opter de manière dérogatoire pour :

- un montant de prime forfaitaire mensuel de 50 euros maximum,
- et un montant de prime variable trimestrielle de 165 euros maximum.

Il est précisé que les modalités de calcul de ces primes seront identiques à celles prévues pour les primes décrites à l'article 5-2 du présent accord.

Les conseillers ayant choisi cette option, bénéficient alors de 4 jours de repos supplémentaires par an pour un temps plein. Pour l'année 2020, le droit à jours de repos supplémentaires est de 2 jours. Chaque conseiller acquiert ces jours supplémentaires par trimestre, un prorata étant effectué en cas :

- de temps partiel
- d'arrivée et/ou de départ des Centres de Relations Clients au cours du trimestre
- de passage à temps partiel ou reprise à temps plein au cours du trimestre.

Les modalités de prise de ces jours de repos supplémentaires sont les mêmes que celles décrites à l'article 6-4 de l'accord relatif au temps de travail du 19 décembre 2019.

Ce choix, qui devra être exercé expressément par le conseiller avant le 31 mai 2020, sera définitif.

### **TITRE 6 – L'ACTIVITE DE VENTE A DISTANCE ET DE PRISE DE RENDEZ-VOUS**

#### **ARTICLE 6-1 – HORAIRES D'OUVERTURE DE L'ACTIVITE DE VENTE A DISTANCE AUPRES DES ENTREPRISES**

Les horaires d'ouverture et de fermeture sont les suivants :

- du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.

A titre d'information, à la date de signature du présent accord, les activités de vente à distance auprès des entreprises sont assurées sur les sites de :

- Lille,
- Saint Quentin en Yvelines.

125  


Le présent accord ne remet pas en cause l'organisation des temps de travail existante sur certains sites sous forme de permanence par roulement spécifiquement le matin de 9 H à 10 H et le soir de 17 H à 18 H.

#### **ARTICLE 6-2 – HORAIRES D'OUVERTURE DE L'ACTIVITE DE VENTE A DISTANCE AUPRES DES PARTICULIERS**

Les horaires d'ouverture et de fermeture sont les suivants :

- du lundi au jeudi de 9h00 à 19h00
- le vendredi de 9h00 à 18h00.

A titre d'information, à la date de signature du présent accord, les activités de vente à distance auprès des particuliers sont assurées sur les sites de :

- Angers,
- Lille,
- Saint Quentin en Yvelines,
- Blois,
- Saran.

#### **ARTICLE 6-3 – HORAIRES D'OUVERTURE DE L'ACTIVITE DE PRISE DE RENDEZ-VOUS**

Les horaires d'ouverture et de fermeture sont les suivants :

- du lundi au jeudi de 9h00 à 19h00
- le vendredi de 9h00 à 18h00.

A titre d'information, à la date de signature du présent accord, l'activité de prise de rendez-vous est assurée sur le site d'Angers.

### **TITRE 7 – LES BOUTIQUES**

#### **ARTICLE 7-1 – HORAIRES D'OUVERTURE DES BOUTIQUES**

Les horaires d'ouverture et de fermeture à la clientèle sont les suivants :

- du lundi au vendredi de 9h00 à 18h30.

Néanmoins afin d'assurer une permanence lors de certains événements (salons, forums, ateliers et permanence entreprises) les collaborateurs pourront être sollicités en dehors des plages définies ci-dessus.

#### **ARTICLE 7-2 – MODALITES PARTICULIERES**

Par dérogation aux dispositions décrites aux articles 4-2-3 et 4-2-4 de l'accord relatif au temps de travail du 18/12/2019, les collaborateurs des boutiques doivent respecter un cumul d'une limite maximale de :

- 10 heures de crédit dans la limite des durées de travail maximales,
- 10 heures de débit,

pour le personnel travaillant à temps complet (au prorata pour les salariés à temps partiel).

Sous réserve d'en avoir informé préalablement son manager, tout collaborateur peut utiliser un crédit horaire préalablement constitué pour justifier d'une absence d'une journée ou de deux jours (ou demi-



journées) par mois, dans la limite de 5 jours par an, dans le respect des modalités décrites à l'article 4-2-4 de l'accord relatif au temps de travail du 18/12/2019.

Le groupe fermé existant à la date de signature du présent accord composé des collaborateurs des boutiques (à l'exception des collaborateurs en forfait jours) issus du périmètre Malakoff Médéric bénéficiant du jour de repos supplémentaire décrit à l'article 13-4-3 de l'accord temps de travail de l'UES Malakoff Médéric du 6 novembre 2017, continuent de bénéficier d'un jour de repos supplémentaire par année civile.

## **TITRE 8 – MISE EN ŒUVRE DE L'ACCORD**

### **ARTICLE 8-1 – COMMISSION DE SUIVI**

Une commission de suivi, composée de deux représentants de chacune des organisations syndicales signataires du présent accord et de représentants de la Direction, est chargée de résoudre les difficultés d'application et d'interprétation du présent accord, de veiller à la bonne application du dispositif, en particulier à son adaptation aux évolutions législatives, réglementaires ou conventionnelles.

La commission se réunit au moins une fois par an.

Il sera fourni à l'occasion de cette réunion les indicateurs annuels suivants :

- L'effectif des conseillers,
- L'ancienneté moyenne dans la fonction de l'encadrement et des conseillers,
- L'effort de formation (nombre de jours de formation, pourcentage des collaborateurs ayant suivi une formation),
- la répartition d'activités hors téléphone / téléphone,
- Les taux d'atteinte des indicateurs,
- Le nombre de conseillers ayant obtenu la prime trimestrielle avec le détail des primes par palier.
- Le suivi des arrêts de travail,
- le nombre de collaborateurs ayant accompli une mission à durée déterminée,
- Nombre d'actions mises en œuvre dans le cadre la surveillance médicale des collaborateurs et de la surveillance des outils.

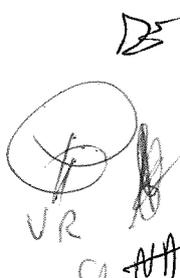
Par ailleurs, dans le cadre du suivi de la répartition d'activités, la Direction s'engage à développer dans les outils un indicateur permettant de suivre le nombre d'interruption des plages horaires consacrées à l'activité hors téléphone entrant.

Les indicateurs communiqués à la Commission de suivi seront également transmis à la CSSCT Centrale.

### **ARTICLE 8-2 – DURÉE**

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 3 ans. Il entre en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> juin 2020 et cessera de s'appliquer le 31 mai 2023.

A l'échéance de ce terme, les dispositions du présent accord cesseront de produire leurs effets et prendront fin automatiquement.

Handwritten initials and signatures in the bottom right corner, including a large 'B' at the top, a circled signature, and initials 'VR' and 'AA' below.

### **ARTICLE 8-3 – PROROGATION ET SUBSTITUTION**

Dans l'attente de l'entrée en vigueur des dispositions du présent accord, les parties conviennent de proroger les dispositions applicables aux collaborateurs issus de l'ex UES Humanis, de l'ex UES Malakoff Médéric et du GIE ex SI2M jusqu'au 31 mai 2020 et portant sur le même objet, soit celles issues :

- de l'accord relatif aux activités des centres de relations clients du 3932 de l'UES Malakoff Médéric du 18 juillet 2017,
- de l'accord relatif à l'organisation du temps de travail au sein des centres de relation clients et des agences commerciales de l'UES Humanis du 7 avril 2016 et de ses avenants,

A compter du 1<sup>er</sup> juin 2020, les dispositions du présent accord se substituent, aux dispositions issues :

- de l'accord relatif aux activités des centres de relations clients du 3932 de l'UES Malakoff Médéric du 18 juillet 2017,
- de l'accord relatif à l'organisation du temps de travail au sein des centres de relation clients et des agences commerciales de l'UES Humanis du 7 avril 2016 et de ses avenants,
- de l'article 6.2.4.2 de l'accord relatif à la durée, à l'aménagement et à l'organisation du temps de travail au sein de l'UES Humanis du 19 décembre 2014 et son avenant ;
- du titre D de l'accord temps de travail au sein de l'UES Malakoff Médéric du 6 novembre 2017.

Il est précisé que le présent accord vaut accord de substitution ou de révision aux dispositions conventionnelles portant sur les mêmes objets et contenu dans les accords précités conformément aux dispositions des articles L.2261-8, 10 et 14 du Code du travail. Il se substitue également à cette même date à tout usage, décision unilatérale ou accord atypique en vigueur au sein de l'UES Malakoff Humanis portant sur les mêmes objets.

### **ARTICLE 8-4 – RÉVISION**

Conformément aux dispositions des articles L. 2222-5 et L. 2261-7-1 et L. 2261-8 du Code du travail, le présent accord pourra être révisé ou modifié à la demande de l'un quelconque de ses signataires par avenant signé entre la Direction et une ou plusieurs organisations syndicales signataires ou adhérentes. Le texte négocié se substituera alors de plein droit aux dispositions du présent accord qu'il modifie dès lors qu'il a été conclu dans le respect des conditions légales en vigueur.

Le présent accord est conclu sur le fondement de la législation en vigueur à la date de signature. Dès lors que la loi, des mesures réglementaires ou encore des dispositions conventionnelles viendraient à bouleverser l'économie générale des mesures mises en œuvre par le présent accord, les parties conviennent de se rencontrer dans le mois qui suivrait l'entrée en vigueur d'une telle modification.

### **ARTICLE 8-5 – COMMUNICATION – DÉPÔT**

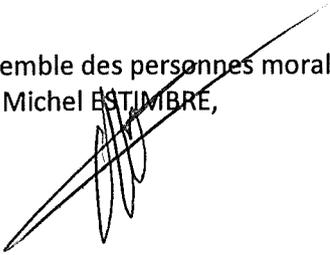
Le présent accord sera porté à la connaissance de l'ensemble des personnels entrant dans son champ d'application et diffusé sur l'espace dédié sur l'intranet de l'entreprise.

Conformément aux dispositions de l'article L.2231-5 du Code du travail, le présent accord sera notifié à l'ensemble des organisations syndicales représentatives à l'issue de la procédure de signature.

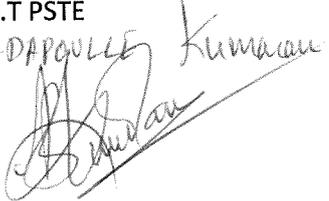
Conformément aux dispositions des articles L.2231-5-1, L.2231-6, L 3332-9 et R 3332-4 du code du travail, il fera l'objet des formalités de dépôt prévues par la réglementation en vigueur.

Fait à Paris, le 24/01/2020  
(en 8 exemplaires)

Pour l'ensemble des personnes morales composant l'UES Malakoff Humanis  
Monsieur Michel ESTIMBRE,



Pour les Organisations Syndicales  
Pour la C.F.D.T PSTE

M. RAMANADAPOLLE Kumanan  


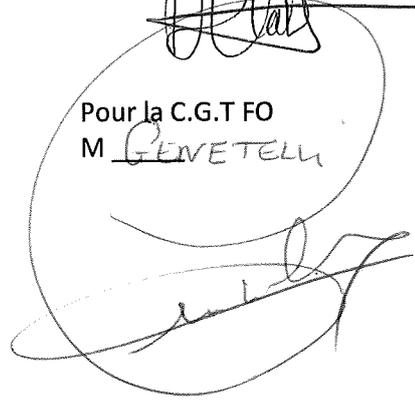
Pour la CFE-CGC IPRC  
M<sup>me</sup> ALLALI Nadia



Pour la C.G.T

M. Cyril RIBEYRE  


Pour la C.G.T FO

M. GEVETELU  


Pour l'UNSA FESSAD

M<sup>me</sup> Rahmani  




VR  
ca  
AH

## ANNEXE 1

Liste des Personnes Morales composant l'UES Malakoff Humanis à la date de signature du présent accord :

- L'Association de Moyens Assurance de Personnes (AMAP),
- L'Association de Moyens Retraite Complémentaire (AMRC),
- La SAS Le Cercle,
- Le Centre de Prévention Bien Vieillir AGIRC ARRCO Grand Est,
- IPSEC,
- EPSENS,
- Malakoff Humanis Gestion d'Actifs,
- GPA,
- Malakoff Humanis Services,
- SOPRESA.

VR  
CL  
AA



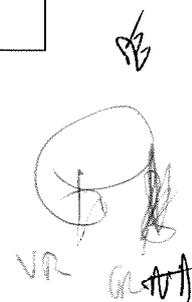
**ANNEXE 2**

**1 – Grilles d’attribution des Centres de Relation Clients Assurance de Personnes**

CRITERES	MODALITES DE MESURE	GRILLE D’ATTRIBUTION
<p><b>SATISFACTION CLIENTS</b></p>	<p>Evaluation de la qualité de la relation et de la pertinence de la réponse.</p> <p>Evaluation sur la base de la note d’un questionnaire envoyé par SMS au client (à J+1 du contact) comportant 2 questions portant : - sur la satisfaction de la qualité de la relation avec le conseiller (amabilité, écoute...) - sur la satisfaction globale.</p> <p>La note est de 1 à 10 :                      - 0 à 6 : client pas du tout satisfait / insatisfait                      - 7 à 10 : client satisfait/très satisfait</p> <p>Le % d’atteinte correspond au % de clients satisfaits et très satisfait/ nombre total de clients répondant à l’enquête.</p>	<p>≥ 80% : 100% de la prime                      ≥ à 70% et &lt; 80% : 75% de la prime                      ≥ à 60% et &lt; 70% : 50% de la prime                      ≥ à 50% et &lt; 60% : 25% de la prime                      &lt; 50% : 0% de la prime</p>
<p><b>DUREE MOYENNE DE TRAITEMENT</b></p>	<p>Durée moyenne de communication des appels d'un conseiller sur une période donnée du décroché au raccroché + durée moyenne de son post-appel sur la même période (temps passé après avoir raccroché jusqu'au prochain appel).</p> <p>L’objectif DMT est défini en fonction des activités :                      - Relation Clients Particuliers (DMT : 6 min 45 sec)                      - Entreprise (DMT : 8 min 10 sec)                      - Numéro dédié (DMT : 7 min 30 sec)</p>	<p>DMT respectée ou inférieure à la cible : 100% de la prime                      DMT majorée entre 0% et 10% : 75% de la prime                      DMT majorée entre 10% et 20% : 50% de la prime                      DMT majorée entre 20% et 30% : 25% de la prime                      DMT majorée entre 30% : 0% de la prime</p>
<p><b>TAUX DE DECROCHE</b></p>	<p>Nombre d’appels décrochés / nombre d’appels reçus sur la période</p>	<p>≥ 92% : 100% de la prime                      ≥ 90% et &lt; 92% : 75% de la prime                      ≥ 88% et &lt; 90% : 50% de la prime                      ≥ 86% et &lt; 88 : 25% de la prime                      &lt; 86% : 0% de la prime</p>

## 2 – Grilles d'attribution par palier au sein des Centres de Relation Clients Retraite complémentaire

CRITERES	MODALITES DE MESURE	GRILLE D'ATTRIBUTION
<b>TAUX DE COUVERTURE COMPETENCES</b>	Evaluation des compétences métiers et de la relation client (savoir être / savoir faire / connaissances métiers, sur la base d'un référentiel). Evaluation réalisée dans le cadre de double écoute, de quizz ou de l'analyse des mails	<p>≥ 90% : 100% de la prime</p> <p>≥ à 87% et &lt; 90% : 80% de la prime</p> <p>≥ à 84% et &lt; 87% : 60% de la prime</p> <p>&lt; 84% : 0% de la prime</p>
<b>NOMBRE DE CONTACTS</b>	<p>Nombre d'appels traités par heure / Temps d'activité consacré au canal téléphone</p> <p>Nombre de mails traités par heure / Temps d'activité consacré au canal mail</p>	<p>- Tel &gt; 6,6 appels/heure - Mail &gt; 10,9 mails/heure : 100% de la prime</p> <p>- Tel entre 6,6 et 6,2 appels /heure - Mail entre 10,9 et 10,5 mails/heure : 80% de la prime</p> <p>- Tel entre 6,2 et 5,8 appels /heure - Mail entre 10,5 et 10 mails/heure : 60% de la prime</p> <p>- Tel &lt; 5,8 appels/heures - Mail &lt; 10 mails/heures : 0% de la prime</p>
<b>NOMBRE D'ACTES</b>	Nombres d'actes opérationnels (mails, tel et également actes de gestions type numérisation) par semaine de présence	<p>≥ 40 : 100% de la prime</p> <p>≥ à 35 et &lt; 40 : 80% de la prime</p> <p>≥ à 30 et &lt; 35 : 60% de la prime</p> <p>&lt; 30 : 0% de la prime</p>
<b>NOMBRE DE SUIVI QUALITATIF</b>	Nombre d'évaluations réalisées / nombre d'évaluations prévues	<p>≥ 84% : 100% de la prime</p> <p>≥ à 80% et &lt; 84% : 80% de la prime</p> <p>≥ à 76% et &lt; 80% : 60% de la prime</p> <p>&lt; 76% : 0% de la prime</p>
<b>RESPECT DES DELAIS DE COMMANDE</b>	Nombre de commandes passées dans les délais contractuels / Nombre de commandes passées sur le trimestre	<p>100% : 100% de la prime</p> <p>≥ à 90% et &lt; 100% : 80% de la prime</p> <p>≥ à 85% et &lt; 90% : 60% de la prime</p> <p>&lt; 85% : 0% de la prime</p>


  
 VR GATA

<b>SUIVI DES ENGAGEMENTS PRESTATAIRES</b>	Nombre de commandes dont les flux confiés sont en adéquation avec les engagements pris auprès du prestataire / Nombre de commandes passées sur le trimestre	100% : 100% de la prime ≥ à 90% et < 100% : 80% de la prime ≥ à 80% et < 90% : 60% de la prime < 80% : 0% de la prime
-------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3 – Grilles d’attribution par palier au sein du Centre de Relation Clients SOPRESA

CRITERES	MODALITES DE MESURE	GRILLE D’ATTRIBUTION
<b>QUALITE</b>	Evaluation des compétences métiers et de la relation client (savoir être / savoir faire / connaissances métiers, sur la base d’un référentiel). Evaluation réalisée dans le cadre de double écoute	≥ 87% : 100% de la prime ≥ à 78% et < 87% : 75% de la prime ≥ à 70% et < 78% : 50% de la prime < 70% : 0% de la prime
<b>NOMBRE D’APPELS</b>	Nombre d’appels traités par heure / Temps d’activité consacré au canal téléphone	> 10 appels/heure : 100% de la prime entre 9.3 et 10 appels /heure : 75% de la prime entre 8.2 et 9.3 appels /heure : 50% de la prime < 8.2 appels/heures : 0% de la prime
<b>TAUX DE DECROCHE</b>	Taux de décroché cible, c’est-à-dire tel que négocié par le client (Taux de décroché : Nombre d’appels décrochés / nombre d’appels reçus sur la période)	≥ 90% : 100% de la prime < 90 : 0% de la prime

### 4 – Grilles d’attribution par palier au sein du Centre de Relation Clients GPA

CRITERES	MODALITES DE MESURE	GRILLE D’ATTRIBUTION
<b>TAUX DE COUVERTURE COMPETENCES</b>	Evaluation de la qualité de la relation, de la pertinence de la réponse et de la pertinence des créations des demandes dans l’outils de gestion. Evaluation sur la base d’un référentiel, dans	≥ 85% : 100% de la prime ≥ à 83% et < 85% : 75% de la prime ≥ à 80% et < 83% : 50% de la prime < 80% : 0% de la prime

*Handwritten signatures and initials, including a large 'B' and several illegible marks.*

	le cadre de double écoute ou d'échantillonnage.	
<b>NOMBRE DE CONTACTS</b>	Nombre d'appels traités par heure / Temps d'activité consacré au canal téléphone	> 9 appels/heure : 100% de la prime entre 8 et 9 appels /heure : 75% de la prime entre 7 et 8 appels /heure : 50% de la prime < 7 appels/heures : 0% de la prime
<b>NOMBRE DE SUIVI QUALITATIF</b>	Nombre d'évaluations réalisées / nombre d'évaluations prévues	≥ 84% : 100% de la prime ≥ à 80% et < 84% : 75% de la prime ≥ à 76% et < 80% : 50% de la prime < 76% : 0% de la prime

#### 5 – Grilles d'attribution par palier au sein des Centres de Relations CICAS

CRITERES	MODALITES DE MESURE	GRILLE D'ATTRIBUTION
<b>TAUX DE COUVERTURE COMPETENCES</b>	Evaluation des compétences métiers en niveau acquis sur la base d'un référentiel qui fixe les compétences attendues et la pondération en fonction de l'impact pour le client. Evaluation réalisée dans le cadre de double écoute, de quizz ou de l'analyse des mails	≥ 94% : 100% de la prime ≥ à 92% et < 94% : 80% de la prime ≥ à 90% et < 92% : 60% de la prime < 90% : 0% de la prime
<b>NOMBRE DE CONTACTS</b>	Nombre d'appels traités par heure / Temps d'activité consacré au canal téléphone  Nombre de mails traités par heure / Temps d'activité consacré au canal mail	> 10.5 : 100% de la prime Entre 9.5 et 10.5 : 80% de la prime Entre 8.5 et 9.5 : 60% de la prime < 8.5 appels/heures : 0% de la prime
<b>SAISIE DES CONTACTS</b>	Nombres d'appels tracés / nombre d'appels traités	≥ 96% : 100% de la prime ≥ à 95% et < 96% : 80% de la prime ≥ à 94% et < 95% : 60% de la prime < 94% : 0% de la prime


  
 VR

<b>NOMBRE DE SUIVI QUALITATIF</b>	Nombre d'évaluations réalisées / nombre d'évaluations prévues	≥ 95% : 100% de la prime ≥ à 90% et < 95% : 80% de la prime ≥ à 85% et < 90% : 60% de la prime < 85% : 0% de la prime
<b>ANIMATION MANAGERIALE</b>	Animation managériale réalisée sur la période par rapport à l'animation managériale attendue	≥ 95% : 100% de la prime ≥ à 90% et < 95% : 80% de la prime ≥ à 85% et < 90% : 60% de la prime < 85% : 0% de la prime

Handwritten signatures and initials, including "VR" and "CA".

