



AG2R LA MONDIALE

**ACCORD RELATIF À  
L'AMÉNAGEMENT DU TEMPS DE  
TRAVAIL ET À LA RÉMUNÉRATION  
DES COLLABORATEURS DES CRC ACCUEIL  
DE LA DRCAD ET CRC DE LA DIRECTION DES  
OPÉRATIONS COMMERCIALES**

UES AG2R

## ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

---

L'UES « AG2R », représentée par Monsieur André RENAUDIN agissant en qualité de Directeur Général du GIE AG2R et de l'IRC AG2R Agirc-Arrco ayant reçu mandat des entités juridiques composant l'UES pour la conclusion du présent accord, soit :

- Le GIE AG2R, Groupement d'Intérêt Économique, dont le siège social est situé au 14-16 Boulevard Malesherbes 75008 Paris,
- L'IRC AG2R Agirc-Arrco, Institution de retraite complémentaire, dont le siège social est situé au 14-16 Boulevard Malesherbes 75008 Paris,

D'UNE PART,

ET

Les organisations syndicales représentatives :

Le Syndicat CFDT, représenté par

Le Syndicat CFE-CGC, représenté par

Le Syndicat CGT, représenté par

Le Syndicat FO, représenté par

Le Syndicat UNSA, représenté par

Le Syndicat Solidaires CRCPM, représenté par

D'AUTRE PART.

# SOMMAIRE

<b>1. DURÉE DU TRAVAIL ET AMÉNAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL.....</b>	<b>6</b>
<b>2. HORAIRES DE TRAVAIL .....</b>	<b>7</b>
2.1. AMÉNAGEMENTS DES HORAIRES DE TRAVAIL .....	7
2.2. ÉLABORATION DES PLANNINGS DE TRAVAIL .....	7
<b>3. PRINCIPES ENCADRANT LE SYSTÈME DE PRIME SUR OBJECTIFS .....</b>	<b>8</b>
3.1. PRINCIPES .....	8
<b>3.2. DÉTERMINATION DE LA PRIME SUR OBJECTIFS INDIVIDUELS .....</b>	<b>8</b>
3.2.1. Pour les conseillers des CRC de la DRCAD, les indicateurs sont les suivants :.....	8
3.2.2. Pour les conseillers du CRC Commercial .....	8
3.2.3. Pour les animateurs d'équipe.....	9
3.2.4. Modalités de fixation des objectifs.....	9
<b>3.3. VERSEMENT DE LA PRIME .....</b>	<b>9</b>
3.3.1. L'incidence des absences .....	9
<b>4. DISPOSITIONS FINALES.....</b>	<b>11</b>
4.1. SUIVI DE L'ACCORD .....	11
4.2. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DE L'ACCORD .....	11
4.3. RÉVISION DE L'ACCORD.....	11
4.4. FORMALITÉ DE DÉPÔT .....	11

# PRÉAMBULE

Le 22 juillet 2016, les partenaires sociaux ont signé un accord collectif à durée déterminée, relatif à l'aménagement du temps de travail et à la rémunération des collaborateurs des centres de relation clients accueil et des plateformes téléphoniques CICAS du GIE AG2R Réunica.

Ils faisaient notamment le constat que les spécificités de l'activité des centres de relation clients accueil et plateformes téléphoniques CICAS justifiaient de prévoir des dispositions particulières relatives à l'aménagement du temps de travail et à la rémunération des collaborateurs relevant de cette activité.

Cet accord devait initialement prendre fin le 31 décembre 2019.

Il a été prolongé par avenant jusqu'au 30 juin 2021, puis transposé dans des dispositions identiques au sein de l'UES AG2R, pour une durée de 6 mois. Il cessera de produire effet le 31 décembre 2021.

La Direction et les organisations syndicales ont engagé des négociations à compter du 11 octobre 2021.

Lors des réunions de négociation du 11 octobre et du 17 novembre, ont été partagés la feuille de route et les enjeux de la relation client au sein du Groupe, le bilan de l'accord collectif et les propositions d'évolution.

Le constat a tout d'abord été fait d'une feuille de route et d'enjeux distincts entre les CRC de la Direction des opérations de la retraite complémentaire et les CRC de la Direction Stratégie Digital Marketing Relation client. En miroir, la décision a été prise d'accords collectifs distincts afin d'adapter les dispositions aux spécificités des CRC de chacune des directions concernées.

Plus spécifiquement :

- Concernant les centres de relation clients accueil de la DRCAD, la négociation intervient dans le cadre du déploiement de plusieurs chantiers du plan d'entreprise poursuivant l'ambition d'améliorer l'expérience et le parcours client et la performance de la relation client. Le déploiement d'un nouvel outil de téléphonie permet de définir des indicateurs et des objectifs cohérents avec les enjeux d'évolution du métier de conseiller clientèle des CRC. Dans ce cadre, le présent accord reconduit les dispositions du précédent accord, concernant la durée du travail et les horaires de travail et adapte les indicateurs associés à ces nouveaux enjeux.
- Concernant le centre de relation client de la Direction des opérations commerciales, la négociation intervient en parallèle d'une réflexion plus globale d'organisation du développement commercial sur le marché des particuliers. Le présent accord reconduit en conséquence les dispositions du précédent accord, concernant la durée du travail, les horaires de travail et les principes encadrant le système de prime sur objectifs.

# CHAMP D'APPLICATION

Le présent accord est applicable aux conseillers clientèle et aux responsables d'équipe de la Direction des opérations de la retraite complémentaire, rattachés :

- Aux centres de relation clients de la DRCAD ;
- Aux centres de relation clients de la direction des opérations commerciales.

Ils sont ci-après dénommés « collaborateurs CRC ».

# 1. DURÉE DU TRAVAIL ET AMÉNAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL

La durée annuelle du travail applicable au sein de l'UES AG2R est déterminée selon les modalités fixées par l'accord collectif relatif à la durée du travail, au compte-épargne temps, à la rémunération et au plan d'épargne entreprise des collaborateurs du GIE AG2R du 23 juin 2016<sup>1</sup>.

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 sont également applicables aux collaborateurs CRC.

Dans ce cadre, 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. 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.

---

<sup>1</sup> En vigueur au sein de l'IRC AG2R en application de l'article 1.1.1. de l'Accord de transition signé le 18 décembre 2020

## 2. HORAIRES DE TRAVAIL

Le présent chapitre est applicable aux conseillers clientèle :

- Des centres de relation clients de la DRCAD ;
- Des centres de relation clients de la direction des opérations commerciales.

### 2.1. AMÉNAGEMENTS DES HORAIRES DE TRAVAIL

L'accueil dans les centres de relations clients accueil et les centres de relations clients commercial sera effectué par des collaborateurs de l'UES AG2R sur la plage horaire compris entre 8h30 et 18h00 du lundi au vendredi.

Le règlement d'horaires variables ne leur est pas applicable.

Les horaires de travail sont prévus par des plannings élaborés par les responsables pour couvrir l'amplitude journalière.

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 collaborateur demande la récupération de ce crédit d'heures. Les modalités de récupération sont fixées en accord entre le responsable et le collaborateur, en tenant compte de l'organisation de l'équipe.

### 2.2. ÉLABORATION 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 d'équipe sont établis de telle sorte que le plus grand nombre de collaborateurs soient présents de 09h30 à 12h00 et de 14h00 à 16h30 (avec une pause déjeuner de 45 minutes minimum et 01 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 veilleront à ce que les collaborateurs puissent réaliser des coupures dans leur activité téléphonique. Ces temps de pause sont fixés à 30 minutes par jour. Les modalités de prise sont fixées en accord entre le responsable et le collaborateur, en tenant compte de l'organisation de l'équipe.

# 3. PRINCIPES ENCADRANT LE SYSTÈME DE PRIME SUR OBJECTIFS

## 3.1. PRINCIPES

Le dispositif de prime sur objectifs a pour objet de rémunérer l'atteinte d'objectifs individuels. Il 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.

La prime constitue un complément de rémunération distinct du salaire fixe des collaborateurs concernés. Elle ne se substitue pas aux mesures collectives et individuelles éventuellement mises en œuvre au sein de l'UES AG2R.

Les collaborateurs qui intègrent un centre de relation clients sont concernés par le présent article dès la fin de leur période de formation et d'accompagnement nécessaire à la prise de poste.

## 3.2. DÉTERMINATION DE LA PRIME SUR OBJECTIFS INDIVIDUELS

Le montant maximal de la prime mensuelle est de 185,00 € 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 :

### 3.2.1. Pour les conseillers des CRC de la DRCAD, les indicateurs sont les suivants :

- Indicateur quantitatif (pour 60%) lié à la productivité :
  - > Nombre d'appels traités par heure et nombre de mails traités par heure (pour 45%)
  - > Productivité sur une 3<sup>ème</sup> activité en fonction de l'activité du CRC : actes à froid ou réseaux sociaux ou appels sortants (pour 15%)
- Indicateur qualitatif (pour 25%) lié au taux de traçage des appels :
  - > Taux d'historisation des contacts.
- Indicateur qualitatif (pour 15%) lié à la satisfaction à chaud :
  - > Taux de déclenchement individuel des enquêtes de satisfaction client à chaud ;
  - > Et note de satisfaction moyenne du site

### 3.2.2. Pour les conseillers du CRC Commercial



- Indicateur quantitatif (pour 50%) lié à la productivité :
  - > Temps moyen de communication (pour 25%) ;
  - > Nombre de demande mail/Transcap traités par heure (pour 25%).
- Indicateur qualitatif (pour 25%) lié à la qualité des rendez-vous :
  - > Taux de qualification ou qualité des rendez-vous pris.
- Indicateur qualitatif (pour 25%) lié à l'enrichissement du référentiel client :
  - > Taux d'enrichissement de la base client en téléphone ;
  - > Taux d'enrichissement de la base client en adresse mail.

### 3.2.3. Pour les animateurs d'équipe

Pour les responsables d'équipe, les objectifs correspondent à la moyenne des objectifs individuels fixés pour les collaborateurs de leur équipe.

### 3.2.4. Modalités de fixation des objectifs

Les objectifs et leur modalité de fixation sont précisés par note de la Direction.

## 3.3. 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.

### 3.3.1. L'incidence des absences

Le montant de la prime varie en fonction des absences du conseiller CRC selon les modalités suivantes :

- Moins 15% le 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> jour d'absence du mois civil ;
- Moins 10% par jour d'absence entre le 3<sup>ème</sup> et le 8<sup>ème</sup> jour d'absence sur le mois civil.

Ainsi, aucune prime n'est versée à partir du 9<sup>ème</sup> jour d'absence sur le mois civil.

Les motifs d'absence suivants ne viennent pas se déduire du montant de la prime :

- Les congés payés ;
- Les réductions horaires ;
- Les jours fériés ;
- La prise d'un repos dû à un Repos Compensateur de Remplacement ;
- Le temps consacré aux examens médicaux organisés par le service de santé au travail ;
- Les périodes passées en dehors de l'Entreprise pour les bénéficiaires des contrats en alternance, ;
- Les absences imposées par la loi :
  - > Exercice des fonctions et formation du conseiller prud'homal ;
  - > Exercice des fonctions de membre du conseil d'administration d'un organisme de Sécurité Sociale ;

- > Les jurés et les témoins d'assise ;
- > Représentant une association ou une mutuelle dans une instance de concertation ;
- Le congé de bilan de compétence ;
- Les congés maternité (y compris congés pathologiques) et d'adoption ;
- Les absences pour accidents de travail et de trajet ou maladie professionnelle ;
- Le temps de formation dans le cadre du plan de formation ;
- Le temps de délégation des représentants du personnel pour l'exercice de leur mandat ;
- Les congés de formation économique sociale et syndicale ;
- Les jours RTT ;
- Le temps consacré au droit à l'expression ;
- Le temps consacré à la négociation ;
- Les autorisations d'absence accordées aux parents justifiant de la situation de leur enfant par une attestation fournie par la MDPH ou percevant l'Allocation d'Éducation de l'enfant Handicapé ou dont les enfants, de 20 ans ou plus, qui demeurent à leur charge, sont atteints d'une incapacité permanente d'au moins 80%, reconnue par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) ;
- Les jours de fermeture de l'entreprise, en application de l'article 22.4 de la convention collective nationale des institutions de retraite complémentaire ;
- Les bilans de santé, en application de l'article 22.5 de la convention collective nationale des institutions de retraite complémentaire ;
- Le congé paternité et d'accueil de l'enfant.

Si, au regard des absences n'impactant pas le montant de la prime, le mois M comporte moins de 5 jours travaillés, il est tenu compte de l'atteinte des objectifs du mois précédent M-1.

## 4. DISPOSITIONS FINALES

### 4.1. SUIVI DE L'ACCORD

Chaque année, lors d'une réunion de la Commission Politique Sociale, seront présentés :

- Le bilan d'atteinte des objectifs de l'année ;
- Les évolutions éventuelles des objectifs et de leur modalité de fixation.

Six mois avant l'échéance du présent accord, les signataires conviennent de se réunir afin d'envisager de nouvelles négociations relatives à l'aménagement du temps de travail et à la rémunération des collaborateurs des centres de relations client accueil et des centres de relations client commercial.

### 4.2. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DE L'ACCORD

Le présent accord entrera en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Il est précisé que pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2022 au 31 janvier 2022, les objectifs et indicateurs du précédent accord s'appliquent.

Cet accord est conclu pour une durée déterminée de 3 ans jusqu'au 31 décembre 2024.

### 4.3. 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.

### 4.4. FORMALITÉ DE DÉPÔT

Conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, le présent accord sera notifié à l'ensemble des organisations syndicales représentatives.

Le présent accord sera déposé conformément aux articles L.2231-6 et D.2231-2 et suivants du Code du travail.

En outre, un exemplaire sera établi pour chaque partie.

Cet accord fera l'objet d'une publication conformément à l'article L.2231-5-1 du Code du travail.

UES AG2R

Fait à Paris, le 23 décembre 2021

Le Directeur général,  
Monsieur André RENAUDIN

Pour la CFDT

Pour la CGT

Pour la CFE-CGC

Pour FO

Pour Solidaires CRCPM

Pour l'UNSA