

ACCORD N°132

ACCORD SUR LES MODALITES DE GESTION DU TEMPS DE TRAVAIL

Entre les soussignés :

La Caisse Régionale de Crédit agricole mutuel de l'ANJOU et du MAINE, dont le siège social est situé 77, avenue olivier Messiaen, LE MANS (72 083), représentée par M. BRASSEUR agissant en qualité de Directeur Général,

d'une part,

et les organisations syndicales ci-après désignées :

- La CFDT, représentée par Gesende LERAY
- SUD/SDACAAM, représenté par
- Le SNECA/CGC, représenté par Dany VAILANT
- La CGT, représentée par

D'autre part

PREAMBULE

Cet accord constitue pour les parties signataires, l'aboutissement d'une démarche participative mise en place suite à la signature d'un accord de méthode n°112 Innover pour des temps de travail à valeur ajoutée clients et collaborateurs le 23 Mars 2018 par la CFDT, le SNECA-CGC, et l'UNSA et modifié par avenant en date du 6 décembre 2018.

Ainsi, lors en début de travaux, dans le cadre de son plan d'entreprise AGILEO, la Caisse Régionale de l'Anjou et du Maine a confirmé sa vision d'un monde qui change et de l'accélération des changements avec le digital.

Elle a ainsi défini ses orientations majeures pour 2018 / 2019 autour de 3 axes :

- un IRC client et sociétaire positif,
- Gagner des parts de marché commerciale,
- Gagner des parts de marché financière

Pour atteindre ses ambitions, la direction a déterminé plusieurs objectifs partagés avec les équipes dont un portant sur la simplification du fonctionnement de l'entreprise pour gagner en compétitivité et en agilité.

La réussite de cet objectif s'appuyait sur plusieurs « leviers » dont un projet intitulé « innover pour des temps de travail à valeur ajoutée clients et collaborateurs ».

Les enjeux de ce projet pour l'entreprise étaient de 3 ordres et visaient la symétrie des attentions clients / équipiers pour Anjou Maine :

- Adapter les horaires de travail aux besoins du client et en cohérence avec l'offre de la concurrence sous toutes ses formes : la disponibilité du banquier « omnicanal » ;
- Préserver, dans les horaires de travail, l'équilibre des temps : temps de vie professionnelle et temps de vie personnelle ;
- Contribuer à l'amélioration de l'IRC client et sociétaire.

Pour la mise en œuvre de ce projet, la direction et les organisations syndicales signataires ont décidé d'adopter une démarche innovante et participative débutant par la signature d'un accord dit « accord de méthode ».

Cet accord s'est inscrit dans le cadre de l'accord national du 24 juillet 2015 sur l'amélioration des conditions de travail dans les Caisses Régionales et s'inspire des méthodes déployées par l'Observatoire National des Conditions de Travail visant à transformer par l'expérimentation avec une conviction forte : pour pouvoir transformer le travail et concevoir le travail de demain, il faut connaître et comprendre le travail réel.

Le présent accord se situe donc dans la continuité de ce projet HAPPII ayant abouti à la modification des horaires pour les salariés du réseau et des sites en avril 2019 et ce dans le respect des dispositions nationales relatives au temps de travail, l'objectif étant d'ouvrir des marges de manœuvre en termes d'organisation du travail pour répondre aux besoins des clients tout en préservant l'équilibre des temps de vie des collaborateurs.

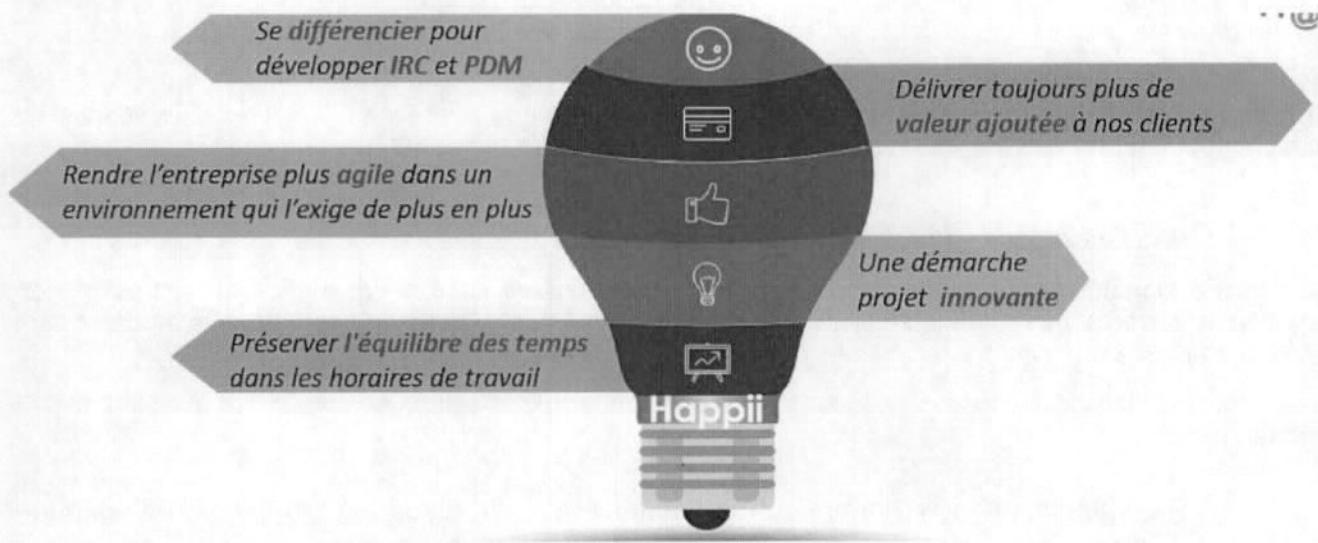
Suite à cette évolution des horaires de travail pour les équipiers Anjou Maine, un outil de suivi de travail a été développé puis testé sur 2019-2020, l'ensemble des organisations syndicales de l'entreprise ayant été impliqué dans ces travaux, et a été déployé le 4 janvier 2021.

Ainsi, le présent accord, qui rappelle les principes horaires déployés dans l'entreprise suite aux travaux menés dans le cadre d'un projet de construction cité ci-dessus (HAPPII), a pour objectif de préciser les modalités de suivi du temps de travail.

Article 1 - LA MISE EN PLACE DES HORAIRES HAPPII

Le projet HAPPII portant sur les horaires dans la Caisse Régionale Anjou Maine a abouti à la mise en place des horaires en suivants les modalités décrites ci-dessous.

A. Rappel des enjeux du projet :



B. Principes horaires :

Le projet HAPPII, déployé en avril 2019, a posé de grands principes en matière d'organisation du temps de travail dans la Caisse régionale :

- ❖ Une promesse client : 08h00 à 19h00 et 08h00-13h00 le samedi pour les Rendez-vous.
- ❖ Visibilité CLIENTS : des horaires plus lisibles.
- ❖ Flexibilité horaire pour les agences qui étaient préalablement au projet en horaires fixes
- ❖ Des rituels de management qui ont évolué avec des briefs de 30 minutes dans la semaine et la RAM positionnée en fonction des modèles (jeudi matin ou jeudi après-midi).
- ❖ Evolution de la flexibilité dans les fonctions support et adaptation des permanences.

Les différents travaux menés ont permis de mettre en exergue des besoins différents, et de fait des modèles horaires différents pour :

- ❖ Les sites ;
- ❖ Réseau de proximité :
 - Modèle urbain
 - Modèle rural
- ❖ Réseaux spécialisés :
 - Espaces Pro
 - Habitat Conseil
 - Agences Entreprises
 - AMM / AMD / AAEL

1. La durée du temps de travail

Le temps de travail est réparti sur l'année dans le cadre des dispositions de l'article L. 3121-4 du code du travail.

La dure hebdomadaire, conformément à cet article, peut être amenée à varier en respectant une durée moyenne n'excédant pas 35 heures dans l'année, dans la limite d'une durée annuelle de 1599 heures (majorée de 7 heures au titre de la journée de solidarité prévue par l'article L. 3133-7 du code du travail).

Les salariés Anjou Maine conformément à l'accord national sur la durée et l'organisation du temps de travail dans les caisses régionales, sont soumis à une durée hebdomadaire de 39 heures.

Pour autant, dans certaines situations particulières de périodes de surcroît d'activité, une durée de travail supérieure pourra être nécessaire entraînant des heures supplémentaires dans la limite d'un contingent de 90 heures par an.

2. Organisation des horaires salariés selon les modèles

A date de signature du présent accord, les différents modèles cités ci-dessous sont accessibles de manière détaillée sous COMMEO RH / Mon temps de travail. A titre indicatif, ces différents modèles sont annexés en présent accord.

Les heures de flexibilité citées ci-dessous sont à positionner par le salarié en cohérence avec le besoin / demande client.

a) Organisation des horaires pour les salariés du réseau de proximité et Banque Privée

Les 39 heures hebdomadaires pour les salariés du réseau de proximité sont établies sur la base de 37 heures fixes et de deux heures flexibles à positionner selon deux modèles :

- Urbain
- Rural

b) Organisation des horaires pour les salariés des réseaux Spécialisés :

- ❖ **Espaces Pro** : flexibilité d'une heure par semaine (soit 38 heures fixes).
- ❖ **Habitat Conseil** : flexibilité de 4 heures par semaine (soit 35 heures fixes)
- ❖ **Agences Entreprise** : un planning fixe des 39 heures à effectuer par semaine.
- ❖ **AMM (Agence Multi-Média)** : un planning fixe des 39 heures à effectuer, établi par la ligne managériale et communiqué plusieurs semaines en amont.
- ❖ **AMD (Anjou Maine Direct)** : un planning fixe des 39 heures à effectuer, établi par la ligne managériale et communiqué plusieurs semaines en amont.
- ❖ **AAEL (Agence Assurances En Ligne)** : un planning fixe des 39 heures à effectuer, mis en place suite à un travail co-constructif (équipier / managers) par roulement (semaine A et semaine B).

c) Organisation des horaires pour les salariés des sites

Les fonctions support établissent les 39 heures par semaines selon les principes horaires suivants :

- ⇒ Plages fixes et mobiles :

Les 39 heures par semaine sont réparties selon les plages suivantes :

- Le Lundi :

Plage mobile	08h00 – 09h00
Plage fixe	09h00 – 12h00
Plage fixe	14h00 – 16h00
Plage mobile	16h00 – 19h00

- Du mardi au vendredi :

Plage mobile	08h00 – 09h00
Plage fixe	09h00 – 12h00
Plage fixe	14h00 – 17h00
Plage mobile	17h00 – 19h00

- ⇒ Mise en place de permanences téléphoniques de 09h à 12h30 et de 14h à 18h avec un objectif de taux de décroché s'élevant à 85% en laissant le soin à chaque équipe de s'organiser en conséquence.

Article 2 - LES MODALITES DE SUIVI DU TEMPS DE TRAVAIL

Suite à ce déploiement, des travaux intégrant différents acteurs (équipiers, informatique de proximité, organisations syndicales, et ressources humaines), ont été menés permettant de développer et tester un outil de suivi du temps de travail déployé le 4 janvier 2021.

Ainsi, les parties conviennent dans le présent accord de fixer les modalités de suivi du temps de travail liées à l'utilisation de cet outil.

Dans le cadre du déploiement de l'outil de suivi du temps de travail, l'ensemble des fonctionnalités ont été explicitées aux collaborateurs via des vidéos et guides utilisateurs accessibles sur COMMEO RH.

A. Fonctionnement et principes de saisie des heures de travail dans l'outil

1. Qui saisit ?

Chaque collaborateur Anjou Maine dispose d'un accès, à l'outil de saisie du temps de travail qu'il soit cadre au forfait ou non (via le bureau bancaire).

2. Pour saisir quoi ?

Chaque collaborateur doit saisir ses heures de travail (début et fin). Cette saisie fera ainsi évoluer, en temps réel un compteur débit/crédit.

Les cadres au forfait, devront quant à eux, au-delà de confirmer ou infirmer leur présence, se positionner sur la conformité du respect des :

- 10 heures de travail maximum par jour ;

- 11 heures consécutives de repos quotidien ;
- 2 jours de repos consécutifs par semaine dont le dimanche selon les dispositions conventionnelles.

L'outil de suivi du temps de travail a été développé en interaction avec l'outil SIRH'US Admin permettant ainsi un suivi pré-rempli. Ainsi, les congés, formations, cycles de travail, heures fixes (selon le modèle d'appartenance évoqué à l'*Article 1 -B Principes horaires* : sont déjà renseignés facilitant ainsi la saisie. Pour les salariés des sites, ils auront la possibilité de renseigner une semaine type pouvant être reprise sur les semaines en cours.

A NOTER : Pour l'ensemble des salariés Anjou Maine, les absences sont calculées sur du temps théorique en fonction de l'affectation (siège / Réseau).

3. Comment saisir ?

La saisie peut s'effectuer à la journée ou en fin de semaine en ayant la possibilité d'intervenir sur le planning :

- les 4 semaines précédentes ;
- la semaine suivante.

Durant la période estivale, la saisie sera ouverte pour les 6 semaines précédentes afin de faciliter les correctifs sur les jours précédents les congés.

Afin de respecter l'équilibre des temps de vie, il est convenu qu'un temps de pause minimum de 45 minutes pour la pause déjeuner sera pris en compte.

Afin de respecter ce temps de pause, l'outil de suivi du temps de travail permet la possibilité de venir modifier les plages fixes pré-renseignées.

B. Accès manager / Alertes

Afin de faciliter le pilotage des équipes, chaque manager dispose d'un environnement spécifique permettant de visualiser pour chaque collaborateur :

- les heures effectuées,
- le compteur débit/crédit
- les jours de congés restant (Congés légaux, Autres Jours, et CET)
- les heures à récupérer déjà comptabilisées dans l'outil SIRH'US.

Afin de tendre à des compteurs proches de 0, des alertes hebdomadaires sont envoyées à chaque manager ayant dans son équipe un ou des collaborateurs ayant des compteurs supérieurs à +3 heures.

De plus, une alerte sera également envoyée au manager en cas de non validation des semaines par le collaborateur.

C. Gestion du compteur débit / créditeur

- Principe :

L'objectif est de tendre à un compteur à 0 en récupérant si nécessaire, les heures effectuées au-delà de 39h, sur les semaines qui suivent et ce au plus proche de l'évènement.

Ainsi, la récupération s'effectuera à l'heure en fonction de l'organisation de l'unité / agence et après échange avec le manager.

Compte tenu de l'activité commerciale et pour des raisons d'équité entre les salariés, elles ne pourront pas être récupérées le samedi matin.

- Exception :

Les services fonctions support ayant une activité saisonnière pourront anticiper les semaines précédentes avec un compteur débiteur un maximum de **2 heures maximum / semaine**.

D. Traitement des compteurs

Les parties signataires du présent accord conviennent, que le principe est une gestion du compteur visant à ce qu'il tende à 0. C'est pourquoi, comme indiqué à l'Article 2 -B. Accès manager / Alertes, un mail d'alerte est envoyé chaque semaine au manager dont un ou des équipiers auraient un compteur supérieur à 3 heures.

Pour autant, il est décidé de traiter les heures restantes n'ayant pas pu être récupérées :

- Récurrence :

Le traitement des compteurs se fera au trimestre (arrondi à la semaine complète).

- Modalités :

Les heures restantes dans le compteur en fin de trimestre (dans la limite d'un plafond global de 22h en cohérence avec le contingent conventionnel d'heures supplémentaires annuel de 90 heures) seront traitées à hauteur de **50% en récupération - 50% en paiement**.

- Modalités de majoration :

Les parties conviennent que les heures supplémentaires payées et à récupérer au moment du traitement du compteur seront majorées à un taux de 125%.

- Délai de traitement du compteur :

Compte tenu de la possibilité de revenir sur le planning des 4 semaines précédentes, le compteur sera soldé 4 semaines après la fin de chaque trimestre. Ainsi, la consolidation des heures à récupérer dans SIRH'US et le paiement des heures supplémentaires, se fera en fonction de ce report de 4 semaines.

Comme indiqué à l'Article 2 -A.3 « Comment saisir ? », un fonctionnement à 6 semaines sera mis en place sur la période estivale permettant le correctif, et décalera d'autant la remontée dans le SIRH et le passage en paie.

Les compteurs négatifs seront repris pour le trimestre suivant.

- En cas de départ de l'entreprise :

A la sortie d'un CDD ou d'un CDI, le compteur sera traité en paie lors du solde de tout compte.

E. Gestion des heures à récupérer (dans SIRH'US)

La récupération des heures remontées dans l'outil SIRH'US, devra s'effectuer dans le mois suivant le traitement du compteur et devra être planifiée le plus rapidement possible par le manager avec le collaborateur.

Ces heures de récupération remontées dans l'outil SIRH'US, ne pourront pas être accolées à des congés RTT et légaux, exception faite des congés de fin d'année afin de permettre de solder les compteurs.

Une alerte sera faite toutes les deux semaines auprès des managers afin de s'assurer de la récupération rapide de ces heures à récupérer.

Article 3 - SUIVI DU TRAITEMENT DES HEURES EFFECTUEES / COMPTEURS

Un suivi sera effectué semestriellement par le service des Ressources Humaines pour identifier les situations exceptionnelles.

En Comité Social et Economique :

- Tous les trimestres : état des compteurs et répartition entre les heures payées et à récupérer dans l'outil SIRH'US seront présentés.
- A l'année un suivi sera effectué sur les majorations mises en place.

Article 4 - DUREE DE L'ACCORD

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de trois ans à compter du 1^{er} janvier 2021.

En conséquence, ledit accord cessera de plein droit de produire tout effet le 31 décembre 2023 à minuit.

Toutefois, les parties contractantes pourront convenir de la reconduction expresse de l'accord, pour une nouvelle durée déterminée de leur choix. A cet effet, six mois avant son expiration, soit au plus tard le 30 juin 2023, les parties signataires conviennent de se réunir pour décider de cette éventuelle reconduction et de ses modalités.

Les organisations syndicales et la Direction pourront décider de modifier le présent accord, par avenant.

Article 5 - DEPOT LEGAL

Le présent avenant sera déposé dès sa conclusion par la Direction en 2 exemplaires à la DIRECCTE (Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi), dont 1 version sur support papier et une version sur support électronique, par lettre recommandée avec avis de réception.

Un exemplaire de cet accord sera également déposé auprès du secrétariat-greffé du conseil des prud'hommes du lieu de conclusion.

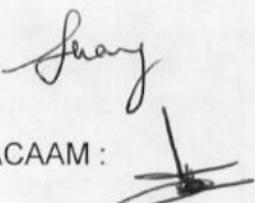
Le présent accord prend effet à compter du 1^{er} janvier 2021.

Fait
le 22/02/2021
En 9 exemplaires originaux

Pour la Caisse Régionale,

Le Directeur Général, M. BRASSEUR

Pour la CFDT :



Pour SUD/SDACAAM :



Pour le SNECA/CGC :

Pour la CGT :

ANNEXES

HORAIRES DES SALARIES
A DATE DE SIGNATURE DU PRESENT ACCORD

**HORAIRES SALARIES
DU RESEAU DE PROXIMITE
+ BANQUE PRIVEE**

MODELE URBAIN

	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	
Horaires du Personnel	9h15 - 13h05 13h55 - 18h10	9h15 - 13h05 13h55 - 18h10	8h30 - 13h05 13h55 - 18h10	9h15 - 13h05 14h25 - 18h10	8h40 - 13h05	37h +
Flexibilité	8h - 9h15 13h05 – 13h55 18h10 - 19h	8h - 9h15 13h05 – 13h55 18h10 - 19h	8h - 8h45 13h05 – 13h55 18h10 - 19h	8h - 9h15 13h05 – 14h25 18h10 - 19h	8h - 8h25	2h variables à positionner en fonction des besoins clients.

MODELE RURAL

	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	
Horaires du Personnel	8h50 - 12H35 13h45 - 18h05	8h25 - 13h05	37h +			
Flexibilité	8h – 8h50 12h35 – 13h45 18h05 – 19h	8h – 8h25	2h variables à positionner en fonction des besoins clients.			

BANQUE PRIVEE LAVAL

	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	
Horaires du Personnel	9H15 - 13H05 13H55 - 18H10	9H15 - 13H05 13H55 - 18H10	8H30 - 13H05 13H55 - 18H10	9H15 - 12H30 14H00 - 18H10	8H30 - 13H05	37h +
Flexibilité	8H00 - 9H15 13H05 - 14H00 18H10 - 19H00	8H00 - 9H15 13H05 - 14H00 18H10 - 19H00	8H00 - 8H30 13H05 - 14H00 18H10 - 19H00	8H30 – 09h15 12H30 - 14H00 18H10 - 19H00	8H30 - 13H05	2h variables à positionner en fonction des besoins clients.

HORAIRES SALARIES DES RESEAUX SPECIALISES

ESPACES PRO

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	
Horaires du Personnel	9H30 – 12H45 14h00 - 18h00	9H15 – 13H00 14h00 - 18h00	9H15 – 12H30 14h00 - 18h00	8h30 – 13H00 14h00 - 18h00	9H15 – 12H30 14h00 - 18h00	38h +
Flexibilité	8H30 – 9H30 13H00 – 14H00 18H – 19H	8h15 – 9H15 13H00 – 14H00 18H – 19H	8h15 – 9H15 13H00 – 14H00 18H – 19H	8h – 8h30 13H00 – 14H00 18H – 19H	8h15 – 9H15 13H00 – 14H00 18H – 19H	1h variable à positionner en fonction des besoins clients.

HABITAT CONSEIL

	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	
Horaires du Personnel	9H15 - 13H00 14H00 - 18H05	9H25 - 13H00 14H00 - 18H05	9H25 - 13H00 14H00 - 18H05	9H25 - 13H00 14H00 - 18H05	8H55 - 13H05	35h +
Flexibilité	8H00 - 9H15 13H00 - 14H00 18H05 - 19H00	8H00 - 9H25 13H00 - 14H00 18H05 - 19H00	8H00 - 9H25 13H00 - 14H00 18H05 - 19H00	8H00 - 9H25 13H00 - 14H00 18H05 - 19H00	8H00 - 8H55	4h variables à positionner en fonction des besoins clients.

AGENCES ENTREPRISES

AGENCE ENTREPRISES CHOLET

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	
Horaires du Personnel	8H25 - 12H10 13H55 - 18H05	8H25 - 12H10 13H55 - 18H05	8H25 - 12H10 13H55 - 18H05	8H00 - 12H10 13H55 - 18H05	8H25 - 12H10 13H55 - 17H05	39h

HORAIRES AGENCE ENTREPRISES LAVAL

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	
Horaires du Personnel	8H30 - 12H15 13H55 - 18H00	39h				

HORAIRES AGENCE ENTREPRISES ANGERS

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	
Horaires du Personnel	8H30 - 12H15 13H55 - 18H00	8H30 - 12H15 13H55 - 17H50	39h			

HORAIRES AGENCE ENTREPRISES LE MANS

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	
Horaires du Personnel	8H30 - 12H15 13H55 - 18H00	8H30 - 12H15 13H55 - 17H50	39h			

AMM / AMD / AAEL

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	
Amplitude horaires	8H30 – 19H	8H30 – 16H	Planning établis 3 semaines à l'avance, 39h/semaine par collaborateur sur ces plages horaires				

AAEL Agri Pro

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI		
Horaires du Personnel	8H30 - 12H15 13H45 - 18H00	Les salariés respectent les 39h avec une amplitude d'ouverture de 40h/semaine					

HORAIRES SALARIES DES SITES

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	
Horaires du Personnel	9H00 - 12H00 14H00 - 16H00	9H00 - 12H00 14H00 - 17H00	29h +			
Flexibilité	8H00 - 9H00 12H00 - 14H00 16H00 - 19H00	8H00 - 9H00 12H00 - 14H00 17H00 - 19H00	10h variables à positionner en fonction des permanences téléphoniques (8h-12h30 / 14h-18h)			