

**Accord d'entreprise relatif à la REC des
fonctions support à la relation client**

Entre les soussignés

CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL ALSACE VOSGES
Ayant son siège social 1. place de la Gare 67000 STRASBOURG
Représentée par
Agissant en qualité de Directeur des Ressources Humaines

d'une part,

Et

Les organisations syndicales représentatives suivantes

- CFDT représentée par

- SNECA CGC représenté par

- SNIACAM représenté par

d'autre part,

Il a été arrêté et convenu ce qui suit :

^{DS} ^{DS} ^{DS} ^{DS}

PREAMBULE	3
ARTICLE 1. LES BENEFICIAIRES	3
ARTICLE 2. L’ASSIETTE DE LA REC DES FONCTIONS SUPPORT A LA RELATION CLIENT	3
ARTICLE 3. TYPES D’OBJECTIFS ET TAUX D’ATTEINTE	3
3.1. LES OBJECTIFS COLLECTIFS.....	4
3.1.1. REPARTITION DES OBJECTIFS DE LA PARTIE COLLECTIVE DE LA REC.....	4
3.1.2. DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX FONCTIONS DE CONTROLE	4
3.2. LES REALISATIONS INDIVIDUELLES QUALITATIVES	5
3.2.1. L’OBJET DE L’EVALUATION	5
3.2.2. PERIODICITE ET SUPPORT DE L’EVALUATION	5
3.2.3. MODALITES D’EVALUATION	5
3.2.4. MODALITES DE VERSEMENT.....	6
ARTICLE 4. IMPACT DES ABSENCES SUR LE MONTANT DE REC	6
ARTICLE 5. TRAITEMENT DES MOBILITES.....	6
• MOBILITE ENTRE DES EMPLOIS ELIGIBLES A LA REC DES FONCTIONS SUPPORT A LA RELATION CLIENT OU MIDDLE OFFICE	6
• MOBILITE D’UN METIER VERS UN METIER NON ELIGIBLE A LA REC DES FONCTIONS SUPPORT A LA RELATION CLIENT	7
ARTICLE 6. SUIVI DE L’ACCORD	7
ARTICLE 7. DUREE DE L’ACCORD.....	7
ARTICLE 8. DEPOT LEGAL	7
ANNEXE 1 – REALISATIONS INDIVIDUELLES QUALITATIVES – EXEMPLE DE GRILLE COLLABORATEURS DES FONCTIONS SUPPORT A LA RELATION CLIENT	8
ANNEXE 2 – REALISATIONS INDIVIDUELLES QUALITATIVES – EXEMPLE DE GRILLE MANAGERS DES FONCTIONS SUPPORT A LA RELATION CLIENT	9



Préambule

La REC doit permettre de donner du sens et de la visibilité sur les priorités de la Caisse régionale. Il s'agit de reconnaître les performances individuelles et les solidarités indispensables à la réussite collective.

La REC doit promouvoir :

- la satisfaction client,
- la performance et le développement commercial,
- la transformation de l'entreprise au service de son orientation client et l'accompagnement des transitions sociales, sociétales et environnementales de notre territoire.

Elle a pour objet de :

- mobiliser les énergies sur l'atteinte d'objectifs prioritaires préalablement définis,
- reconnaître les efforts accomplis et les réussites obtenues par les collaborateurs,
- développer l'esprit d'équipe au service de l'intérêt commun.

Pour ce faire, les dispositions suivantes ont été arrêtées :

Article 1. Les bénéficiaires

Sont bénéficiaires les collaborateurs des fonctions support à la relation client (FSRC) à l'exception :

- des salariés bénéficiaires de la REC commerciale,
- des salariés en apprentissage,
- des salariés sous contrat à durée déterminée dont les trois premiers mois ne donnent pas lieu au versement de la REC.

Article 2. L'assiette de la REC des fonctions support à la relation client

L'assiette de la REC des fonctions support à la relation client est de :

- 1 000€ pour une année complète avec une présence à temps plein et l'atteinte des objectifs à 100% pour les collaborateurs exerçant une fonction de Middle-Office au sein d'une unité fonction support
- 721 € pour une année complète avec une présence à temps plein et l'atteinte des objectifs à 100% pour tous les autres collaborateurs des fonctions support.

Article 3. Types d'objectifs et taux d'atteinte

La REC des fonctions support à la relation client s'articule autour de deux types d'objectifs :

- Des réalisations collectives pour 80%
- Des réalisations individuelles pour 20%

A l'issue de l'exercice, le taux d'atteinte global sera compris en 0% et 150%. Il n'existe pas de niveau minimum garanti.

3.1. Les objectifs collectifs

3.1.1. Répartition des objectifs de la partie collective de la REC

Le taux d'atteinte de la REC collective est basé à :

- ✓ 50% sur les résultats du réseau commercial tous marchés
- ✓ 15% sur l'IRC stratégique de la Caisse régionale en fonction de son évolution entre l'année N et l'année N-1

Evolution IRC stratégique de N/N-1	Atteinte de REC
Diminution d'au moins 2 points	0%
$-1 \leq \text{évolution IRC} \leq +1$	80%
$+2 \leq \text{évolution IRC} \leq +4$	100%
Augmentation IRC $\geq +5$	150%

- ✓ 35% sur l'IRC interne de l'unité en fonction des réalisations de l'année de l'unité et de sa contribution au taux global d'IRC de la Caisse régionale.

3.1.2. Dispositions spécifiques aux fonctions de contrôle

En application de l'article L 511-75 du Code monétaire et financier, les objectifs de la REC collective des collaborateurs rattachés aux unités du contrôle interne, du contrôle permanent et de la conformité sont définis de la manière suivante :

- 10% sur l'IRC stratégique de la Caisse régionale, selon les modalités suivantes :

Evolution IRC stratégique de N/N-1	Atteinte de REC
Diminution d'au moins 2 points	0%
$-1 \leq \text{évolution IRC} \leq +1$	80%
$+2 \leq \text{évolution IRC} \leq +4$	100%
Augmentation IRC $\geq +5$	150%

- 90% sur des objectifs unités déterminés par le responsable en charge de l'activité qui ne peuvent en aucun cas reposer sur les performances des domaines d'activité que ces unités contrôlent

3.2. Les réalisations individuelles qualitatives

3.2.1. L'objet de l'évaluation

La partie individuelle de la REC a pour objet de mesurer l'adéquation entre des comportements attendus et des savoirs à maîtriser dans l'exercice de son métier.

Dans le but d'homogénéiser l'approche managériale, une grille indicative par métier est communiquée chaque année pour expliciter l'attendu autour de trois dimensions.

Grille managers :

- Comportements et postures
- Transversalité et satisfaction interne et externe
- Organisation et procédures

Grille non-managers :

- Comportements et postures
- Transversalité et satisfaction interne et externe
- Efficience des réalisations

Les grilles de l'année N seront portées à la connaissance des collaborateurs chaque année avant le 31 décembre N-1.

Les collaborateurs embauchés en contrat à durée indéterminée au cours du dernier trimestre de l'année N se verront attribuer une REC qualitative à 100%, sous réserve que la période d'essai n'ait pas été rompue au moment du versement au mois de février N+1.

3.2.2. Périodicité et support de l'évaluation

Les réalisations individuelles qualitatives feront l'objet de suivis réguliers et d'au moins une explication intermédiaire au cours de l'année.

En amont du paiement de la REC, chaque collaborateur aura accès à son taux d'atteinte sur la partie des réalisations individuelles qualitatives et son manager lui expliquera l'appréciation portée, au regard des critères de la grille correspondant à son métier.

3.2.3. Modalités d'évaluation

Il appartient à chaque manager de qualifier de manière objective le niveau de contribution de son collaborateur par rapport aux items de la grille indicative par métier. En fonction du niveau de contribution atteint par chacun, le manager s'appuie sur le tableau ci-dessous pour déterminer le taux d'atteinte de la réalisation individuelle.

Niveau de performance	Taux associé
Contribution notablement remarquable - Performance exceptionnelle par rapport à l'attendu de la mission durant toute l'année	131%-150%
Contribution qui a été parfois supérieure à l'attendu de la mission	106%-130%
Contribution proche ou conforme à l'attendu de la mission	81%-105%
Contribution régulièrement ou parfois en deçà de l'attendu de la mission	0%- 80%

Pour atteindre un niveau de REC à 100%, le collaborateur aura rempli pleinement sa mission en termes de compétences, de réalisation et de comportement.

Le niveau d'atteinte sera validé en concertation par la ligne managériale du collaborateur.

3.2.4. Modalités de versement

Au mois de février de l'année N+1, chaque salarié éligible à la REC des fonctions support à la relation client se verra verser le montant de prime correspondant à son métier, multiplié par son taux d'atteinte aux objectifs de l'année N.

Article 4. Impact des absences sur le montant de REC

La REC sera attribuée au prorata du temps de présence et du temps de travail.

Sont comptés dans le temps de présence :

- s'agissant de la partie collective : les congés payés, les congés maternité, les accidents du travail,
- s'agissant de la partie individuelle : les congés payés, les congés maternité, les accidents du travail. Dès lors qu'une période minimale de travail effectif de 60 jours ouvrés a été effectuée au cours de l'exercice, les congés maladie, seront également comptés dans le temps de présence.

Chaque autre journée d'absence fera l'objet d'une retenue de 1/365ème. Un examen spécifique des situations particulières pourra être effectué par le responsable hiérarchique à la demande du salarié.

Le nombre de jours de maladie (calculé en jours calendaires) est défalqué pour la partie collective.

En cas de départ de l'entreprise, la REC sera payée avec le solde de tout compte sur la base des résultats des objectifs disponibles au moment départ. Si les IRC stratégique et IRC interne de l'unité étaient indisponibles au jour du départ, seul sera retenu le taux d'atteinte du réseau commercial tous marchés pour la totalité de la partie collective.

Article 5. Traitement des mobilités

- **Mobilité entre des emplois éligibles à la REC des fonctions support à la relation client ou Middle Office**

La prime des salariés qui feront une mobilité entre deux emplois éligibles à la REC des fonctions support sera calculée sur la base de l'atteinte des objectifs collectifs comme individuels soit de la nouvelle affectation, soit de l'ancienne affectation, soit au prorata des deux affectations, selon la date de la mobilité. Le tableau ci-dessous décrit les différentes situations :

	MOBILITE		
	Au cours du 1er trimestre	Au cours du 2ème et 3ème trimestre	Au cours du 4ème trimestre
Taux d'atteinte des objectifs collectifs	Nouvel emploi	Prorata des 2 emplois	Ancien emploi
Taux d'atteintes des réalisations individuelles	Nouvel emploi	Prorata des 2 emplois	Ancien emploi

Pour les mobilités effectuées à partir du second trimestre, le nouveau manager devra tenir compte du taux arrêté par l'ancien manager pour la part individuelle. Il l'intégrera à son propre taux pour déterminer un taux d'atteinte annuel unique pour le collaborateur.

- **Mobilité d'un métier vers un métier non éligible à la REC des fonctions support à la relation client**

La prime des salariés qui feront une mobilité en cours d'année d'un métier éligible à la REC des fonctions support à la relation client ou Middle office vers un métier éligible à la REC Commerciale sera calculée prorata temporis du temps passé dans les différents métiers.

Article 6. Suivi de l'accord

Un suivi de l'accord sera présenté chaque année au cours d'une réunion de négociation, le premier suivi s'effectuera en année N+1 de la mise en application de l'accord.

Article 7. Durée de l'accord

Le présent accord sera applicable pour une durée de 3 ans à compter du 1^{er} janvier 2024.

Il pourra être révisé, pendant sa durée d'application, par accord des signataires, si sa mise en œuvre n'apparaît plus conforme aux principes ayant servi de base à son élaboration.

Article 8. Dépôt légal

Le présent accord sera déposé dès sa conclusion, par les soins de l'Entreprise, à la Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS) sous forme dématérialisée à partir de la plateforme de téléprocédure : www.teleaccords.travail-emploi.gouv.fr.

Un exemplaire sera adressé au Secrétariat Greffe du Conseil des Prud'hommes de Strasbourg.

Un exemplaire sera remis à chaque Organisation syndicale.

Fait à Strasbourg, le 24 janvier 2024.

DocuSigned by:
A0EB8233136C41C...
Directeur des Ressources Humaines

CFDT représentée par

DocuSigned by:
78F019F1254B440...

SNECA-CGC représenté pa

DocuSigned by:
84BE159E7B5F4CC...

SNIACAM représenté par

DocuSigned by:
E58B9008C33C41F...
7

DS DS DS DS

Annexe 1 – Réalisations individuelles qualitatives – exemple de grille collaborateurs des fonctions support à la relation client

Dimension « Comportements et postures »

- Le collaborateur fait preuve d'esprit d'équipe.
- Le collaborateur s'implique dans le fonctionnement de l'unité et dans la résolution des dysfonctionnements, il est force de proposition.
- Le collaborateur partage ses bonnes pratiques avec ses collègues.
- Le collaborateur s'adapte aux évolutions de son métier et de son environnement.
- Le collaborateur participe à la polyvalence au sein de son unité.

Dimension « Transversalité et satisfaction internes/externes »

- Le collaborateur contribue à la continuité de service au sein de l'unité, notamment lors de l'absence de ses collègues et dans l'accompagnement d'un nouvel entrant.
- Le collaborateur contribue à la circulation de l'information et à la fluidité du fonctionnement entre les unités.
- Le collaborateur assure des prestations au service des réseaux de distribution, avec le souci constant de la qualité et du respect des délais.

Dimension « Efficience des réalisations »

- Le collaborateur fait preuve d'autonomie dans les activités inhérentes à sa fonction.
- Le collaborateur met en œuvre les priorités fixées.
- Le collaborateur contribue activement aux projets concernant l'unité.
- Le collaborateur a participé à améliorer les processus dans le cadre ou en dehors de ses fonctions.

Annexe 2 – Réalisations individuelles qualitatives – exemple de grille managers des fonctions support à la relation client

Dimension « Comportements et postures »

- Le manager sait décider en autonomie des sujets sous sa responsabilité et assume ses décisions et celles de l'Entreprise.
- Le manager donne du sens et fait adhérer son équipe aux objectifs et priorités de l'entreprise.
- Le manager adopte une posture de coach à l'égard de ses collaborateurs et contribue à l'amélioration de leur qualité de vie au travail.
- Le manager fait confiance, encourage la prise d'initiative et suscite l'expression d'idées nouvelles.
- Le manager développe ses compétences, au besoin par de l'auto-formation et s'intéresse à son environnement.
- Le manager contribue au développement des compétences de ses collaborateurs et participe à leur évolution professionnelle.
- Le manager sait porter l'exigence collective et individuelle tout en restant bienveillant.
- Le manager explique les changements et accompagne son équipe.

Dimension « Transversalité et satisfaction internes/externes »

- Le manager organise la polyvalence au sein de l'unité.
- Le manager favorise la fluidité du fonctionnement et la communication entre son équipe et les autres services du siège.
- Le manager s'assure de la qualité et du respect des délais dans les prestations.
- Le manager conçoit et met en œuvre des actions de simplification et de fluidification des processus.
- Le manager contribue à l'amélioration des résultats commerciaux ou financiers de la Caisse régionale.
- Le manager veille à améliorer la satisfaction de ses clients internes.

Dimension « Organisation et procédures »

- Le manager optimise les moyens alloués au fonctionnement de son entité pour garantir la satisfaction des clients internes comme externes.
- Le manager s'assure de l'application des procédures, de la réalisation des contrôles et s'attache à proposer des évolutions pertinentes.
- Le manager s'assure que les délais pour réaliser les formations réglementaires sont respectés par son équipe.
- Le manager s'assure régulièrement de la prise des congés légaux par ses collaborateurs dans le respect du fonctionnement de l'unité.
- Le manager adapte son organisation et ses pratiques aux changements.