

# BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

## SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALEMENT

### E6 – COLLABORATION À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

SESSION 2024

---

Durée : 4 heures

Coefficient : 4

---

#### Matériel autorisé :

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.  
L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collège » est autorisé.

Tout autre matériel est interdit.  
Toute documentation est interdite.

Dès que le sujet est remis, assurez-vous qu'il soit complet.  
Le sujet se compose de 15 pages, numérotées de 1/15 à 15/15.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALEMENT	SESSION 2024
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : 24SAMU6	Page 1 sur 15

# BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

## SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALEMENT

### EPREUVE E6

#### COLLABORATION À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

#### DOCUMENTS REMIS AUX CANDIDATS

Le sujet compte 15 pages numérotées de 1 à 15

- Pages de garde ..... 1-2  
Présentation du contexte et du sujet ..... 3-7

#### ANNEXES

Annexe 1 :	Présentation des caisses régionales de Groupama .....	8
Annexe 2 :	Chiffres clés.....	9
Annexe 3 :	Extraits des résultats d'une enquête interne menée auprès des 88 téléconseillers du centre de relation client Paris Val de Loire..	9
Annexe 4 :	Témoignages de collaborateurs du centre de relation client Paris Val de Loire .....	10
Annexe 5 :	Les millennials en entreprise .....	10
Annexe 6 :	Témoignage de Léon Casquet, co-responsable de la conduite du projet de travail hybride au CRC Paris Val de Loire .....	11
Annexe 7 :	Le "flex office" se généralise, les outils numériques pour le gérer aussi.....	12
Annexe 8 :	Extrait du compte rendu CSE Groupama Paris Val de Loire .....	13
Annexe 9 :	Extrait d'accord relatif au télétravail – caisse régionale Paris Val de Loire .....	14-15

#### BARÈME

<u>Première partie</u> Diagnostic relatif à la gestion et au management des ressources humaines	<b>40 points</b>
<u>Deuxième partie</u> Proposition et mise en œuvre de solutions	<b>40 points</b>

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALEMENT	SESSION 2024
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : 24SAMU6	Page 2 sur 15



## Un groupe mutualiste avec une gouvernance participative

L'histoire de Groupama remonte à la loi du 4 juillet 1900 qui a permis en France la naissance, puis l'organisation, du mouvement mutualiste agricole. Le groupe, spécialiste en assurance<sup>1</sup>, s'adresse à l'ensemble de la population et élargit son offre aux services financiers et bancaires.

L'entreprise est présente dans 11 pays et emploie 31 000 collaborateurs dont 6 000 à l'international. Elle a réalisé un chiffre d'affaires de 15,9 milliards d'euros en 2022.

En France, Groupama est aujourd'hui un acteur majeur de l'assurance tant dans le domaine agricole que dans le domaine généraliste. L'organisation compte 4 millions de clients-sociétaires (particuliers, agriculteurs, professionnels, entreprises, associations ou collectivités).

Elle est structurée en 3 niveaux : national (Groupama Assurances Mutuelles), régional (9 caisses dont Groupama Paris Val de Loire) et local (2 700 agences). Chaque caisse régionale supervise plusieurs agences locales.

Certaines caisses accueillent un Centre de Relation Clients (CRC) : les CRC sont des plateformes qui regroupent des téléconseillers ayant en charge la prospection, l'assistance téléphonique et la gestion des dossiers clients par téléphone.

Les valeurs du groupe sont la proximité avec les sociétaires, la responsabilité et la solidarité, valeurs qui la guident dans son objectif de performance, afin de garantir la pérennité de l'activité. Par ailleurs, le groupe associe à ses actions une recherche constante d'utilité sociétale et d'engagement pour un développement durable. En interne, cela se traduit par une attention particulière portée à la diversité, à l'égalité des chances et à la parité (50 % des cadres sont des femmes).

## Les assurances, un marché en forte transformation

L'utilisation des canaux digitaux est en plein essor. L'enjeu, pour l'entreprise, est de réussir à mettre en place une véritable stratégie de gestion des flux afin de diriger les clients soit vers une agence locale, soit vers un CRC au niveau régional, en fonction des profils clients et des opérations à effectuer.

Dans ce contexte, les téléconseillers des CRC deviennent des acteurs clés des dispositifs commerciaux des groupes de banque-assurance tels que Groupama.

---

<sup>1</sup> Une compagnie d'assurance est une société qui collecte des primes / cotisations auprès des assurés afin de pouvoir indemniser ceux de ses membres qui seront victimes d'un sinistre.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2024
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : 24SAMU6	Page 3 sur 15

L'évolution des usages et la généralisation de la relation à distance avec les assurés amène Groupama à se questionner sur le besoin de réorganisation du travail pour les CRC.

Plusieurs éléments alimentent une réflexion autour du passage au travail hybride, alliant télétravail et *flex office*<sup>1</sup> :

- les CRC enregistrent une croissance significative de leurs effectifs ;
- les locaux, organisés en *open space*, et le mobilier sont vieillissants et l'acoustique peu performante ;
- les téléconseillers sont essentiellement issus de la génération des *millennials*<sup>2</sup> et sont majoritairement favorables à une organisation plus souple et à un travail hybride mêlant télétravail et travail sur site ;
- le télétravail se développe depuis la crise sanitaire et amène à repenser l'espace ;
- enfin, le métier de téléconseiller est un métier usant dont le turnover est important. En effet, après 2 à 5 ans, de nombreux salariés font le choix du retour dans une agence locale, en *back office*<sup>3</sup> ou dans un autre pôle de la caisse régionale.

Avant de généraliser le travail hybride à l'ensemble des caisses régionales, la direction souhaite l'expérimenter à la caisse régionale Groupama Paris Val de Loire.

### **La caisse régionale Groupama « Paris Val de Loire »**

180 personnes travaillent à la caisse régionale « Groupama Paris Val de Loire ». Elles sont réparties sur plusieurs sites de gestion.

Le pôle des ressources humaines est placé sous la responsabilité de Samia Boudhène. Le SIRH de l'entreprise facilite au quotidien la gestion des missions traditionnelles telles que le recrutement, la formation, la gestion des congés, la paie, les contrats de travail, la GEPP<sup>4</sup> (Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels). Il s'appuie sur une solution logicielle qui permet un gain de temps considérable dans le suivi administratif du personnel. Les salariés y ont accès depuis n'importe quel terminal (ordinateur, smartphone, tablette). Le SIRH est couplé à un intranet qui héberge de nombreuses informations accessibles après connexion sécurisée au réseau de l'entreprise.

---

<sup>1</sup> Organisation du travail qui ne prévoit pas de bureau attitré pour les employés, les poussant à changer régulièrement de place au sein de l'entreprise.

<sup>2</sup> La génération Y, les milléniaux (de l'anglais : *millennials*), regroupe l'ensemble des personnes nées entre le début des années 1980 et la fin des années 2000.

<sup>3</sup> Le back office (service d'appui) est l'ensemble des activités de soutien, de contrôle et d'administration des opérations au sein d'une entreprise ou institution agissant notamment dans le secteur de la finance.

<sup>4</sup> La GEPP (gestion des emplois et des parcours professionnels) a remplacé la GPEC loi 2021-1104 du 22 août 2021, article 40. La finalité de la G.E.P.P. est de permettre de répondre aux évolutions de l'environnement de l'entreprise, d'atteindre ses objectifs stratégiques tout en sécurisant le parcours professionnel des salariés. Dans les entreprises de plus de 300 salariés, elle fait l'objet d'une négociation obligatoire tous les 3 ans.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2024
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : 24SAMU6	Page 4 sur 15

Le pôle Projets, Qualité et Process (PQP) est placé sous la responsabilité de M. Léon Casquet. Ce service intervient notamment dans les démarches d'amélioration ou de réaménagements des espaces de travail.

Les pôles RH et PQP travailleront donc conjointement au projet de mise en place du travail hybride.

### **Louison Richard**

Vous êtes Louison Richard, office manager : vous assistez depuis 3 ans Samia Boudhène, responsable du pôle RH et Léon Casquet, manager du pôle PQP.

Vos missions essentielles consistent à optimiser la circulation d'information, à participer à la gestion des ressources humaines, à assurer le suivi et la mise en place de procédures et à coordonner des activités communes à ces deux pôles. En dehors de ces missions, vous êtes partie prenante au projet de réorganisation du centre de relation clients (CRC) de la caisse Paris Val de Loire.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2024
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : 24SAMU6	Page 5 sur 15

## PARTIE I : DIAGNOSTIC RELATIF À LA GESTION ET AU MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Pour faire face à l'accroissement de son activité, Groupama embauche actuellement 16 nouveaux téléconseillers au CRC de la caisse régionale Groupama Paris Val de Loire sur le site d'Orléans pour venir renforcer l'équipe de 88 téléconseillers et 9 managers de proximité.

Le CRC est organisé en *open space* et nécessite un profond réaménagement pour absorber l'arrivée de ces salariés et anticiper les besoins de nouveaux personnels à venir.

Une extension des bâtiments du plateau CRC de la caisse Paris Val de Loire étant exclue, la nouvelle organisation en travail hybride des téléconseillers combinera télétravail et *flex office*, ce qui devrait permettre d'intégrer les nouveaux collaborateurs en tenant compte des contraintes de place.

Concernant le télétravail, un accord en date du 26 octobre 2020 a été signé par l'entreprise pour faire face aux besoins de l'entreprise lors de la pandémie de COVID-19. Dans ce cadre, Groupama fournit à ses collaborateurs un PC portable professionnel, un deuxième écran, un disque dur externe et l'ensemble des solutions logicielles (Office 365, comprenant Outlook, SharePoint...). Le groupe réfléchit actuellement à l'octroi d'une « prime télétravail » pour compenser les coûts supplémentaires induits (électricité par exemple).

### Travail à faire

Présentez de manière structurée dans un rapport argumenté :

- **votre diagnostic des ressources humaines** portant sur le projet d'évolution vers un mode hybride d'organisation du travail des téléconseillers ;
- **les propositions de solutions** en relation avec votre diagnostic. Vous apporterez les justifications nécessaires à la prise de décision.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2024
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : 24SAMU6	Page 6 sur 15

## PARTIE II : PROPOSITION ET MISE EN ŒUVRE DE SOLUTIONS

Le SIRH actuel de l'entreprise ne permet pas de prendre en compte les besoins organisationnels liés à une organisation hybride du travail.

Groupama réfléchit à la création d'un nouveau module « gestion des temps et espaces de travail » intégré au SIRH et accessible depuis n'importe quel terminal (smartphone, tablette, ordinateur). Il permettra aux managers du CRC de piloter le suivi des temps de travail et d'optimiser l'occupation des espaces.

### Travail à faire

#### 1) La gestion des temps et des espaces de travail

- a. Proposez la page du module qui permettra au salarié de choisir ses espaces de travail et de planifier son organisation hebdomadaire avec une validation par le manager ;
- b. Indiquez comment les données saisies par le salarié pourront être exploitées par les managers.

L'ensemble des actions liées à la mise en place du travail hybride fera l'objet d'une évaluation fin 2024. Ce bilan sera présenté lors d'un comité social et économique (CSE).

Pour conduire ce travail, Samia Boudhène souhaite la mise en place d'un outil de suivi du projet.

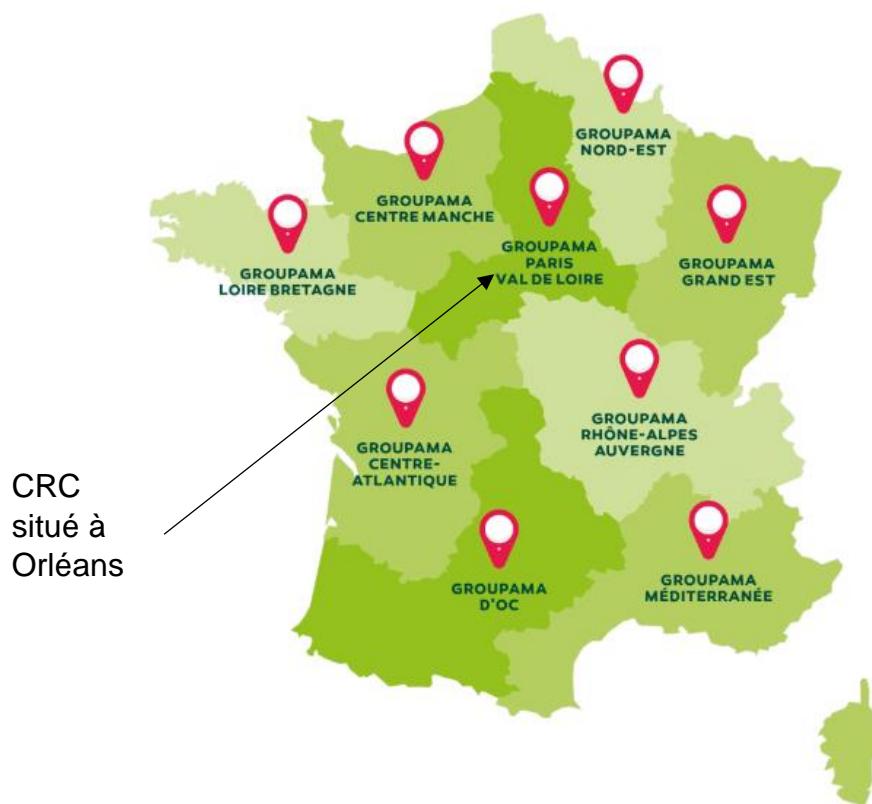
### Travail à faire

#### 2) L'évaluation de la mise en place du travail hybride

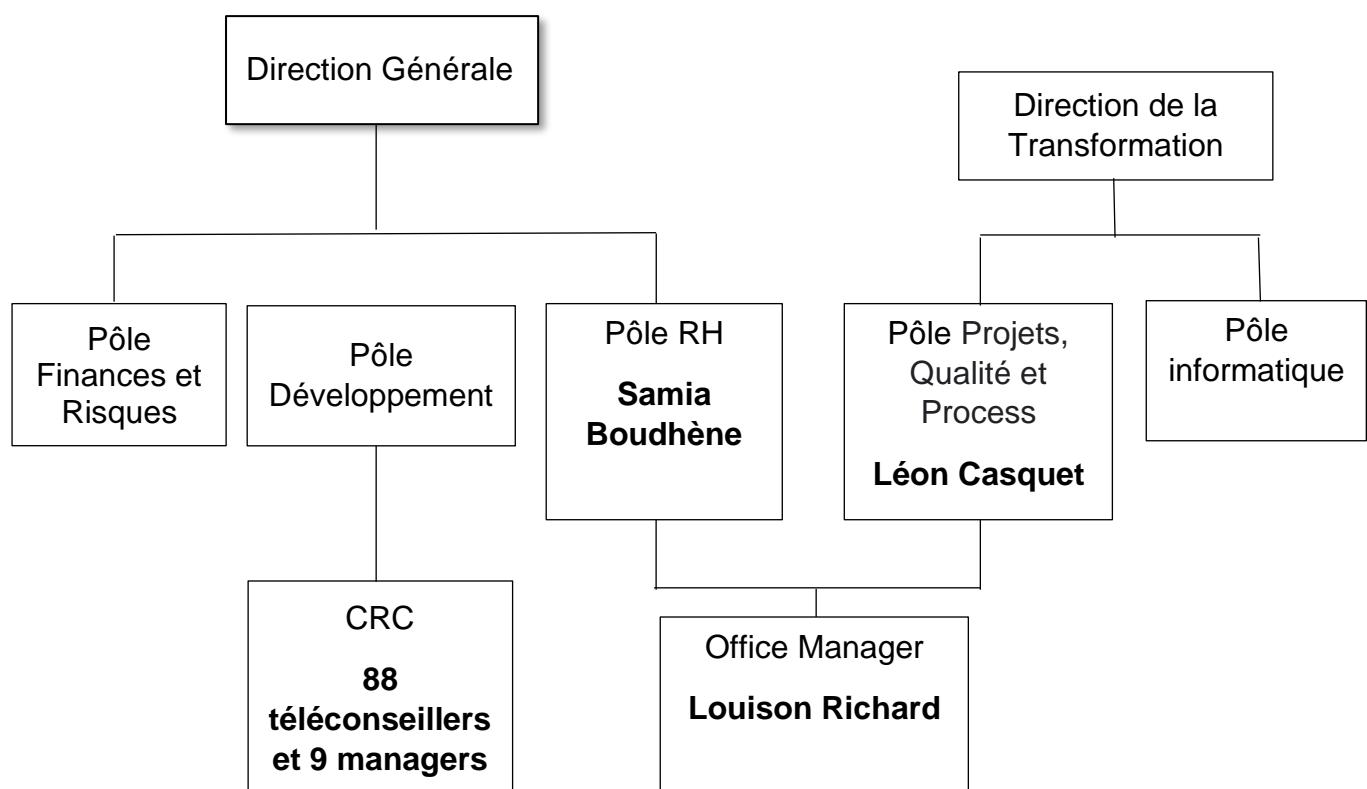
- a. Proposez des indicateurs permettant d'évaluer l'impact de la nouvelle organisation du travail du CRC sur les conditions de travail et sur la marque employeur de l'entreprise. Vous structurerez votre proposition.
- b. Identifiez les conséquences attendues de cette nouvelle organisation du travail sur l'activité globale de la caisse régionale Paris Val de Loire.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2024
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : 24SAMU6	Page 7 sur 15

## Annexe 1- Présentation des caisses régionales de Groupama



### Caisse régionale Groupama Paris Val de Loire - Organigramme (Extrait)



BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2024
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : 24SAMU6	Page 8 sur 15

## Annexe 2 - Chiffres clés

<b>Groupama – groupe</b>	2023	Prévision 2024
<b>Effectif total</b>	28 636	28 872

<b>Caisse régionale d'Orléans - Groupama Paris Val de Loire</b>	2023	Prévision 2024
<b>Effectif total</b>	180	204
<b>Effectif de téléconseillers (TC) du CRC</b>	88	104
<b>Répartition par tranche d'âge (CDI + CDD) du CRC</b>		
- Moins de 35 ans	78	90
- De 35 à 49 ans	9	12
- 50 ans et plus	1	2
<b>Nombre de téléconseillers ayant une ancienneté de 12 mois</b>	86	88
<b>Turnover</b>	24%	15%

## Annexe 3 - Extraits des résultats d'une enquête interne menée auprès des 88 téléconseillers du centre de relation clients de la caisse Paris Val de Loire

### Salariés favorables au télétravail

Nombre de jours souhaités	Nombre de salariés
1 jour /semaine	10
2 jours /semaine	43
3 jours /semaine	18
4 jours /semaine	4

### Salariés défavorables au télétravail ou sans avis

Raisons invoquées	Nombre de salariés
- Logement inadapté	2
- Manque d'équipement	2
- Crainte de l'isolement	6
<b>Sans avis</b>	3

Votre environnement de travail vous permet-il de vous concentrer ? oui pour 26 salariés

### Vos conditions de travail sont-elles ?

Avis	Nombre de salariés
Très satisfaisantes	3
Satisfaisantes	18
Peu satisfaisantes	28
Insatisfaisantes	39

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2024
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : 24SAMU6	Page 9 sur 15

## Annexe 4 - Témoignages de collaborateurs du Centre de relation clients Paris Val de Loire

**Medhi** : « L'open space me pose un problème de concentration, sans cloison je ne parviens pas à me focaliser correctement sur le dossier que je traite. »

**Chloé** : « J'apprécie de pouvoir échanger facilement avec mes collègues lorsque le suivi d'un dossier « sociétaire » me pose question. L'entraide est importante, dans des bureaux cloisonnés c'est moins simple. »

**Angélique** : « La collègue juste à côté de moi parle fort au téléphone et réfléchit « à voix haute », si je pouvais je m'installerais ailleurs ! »

**Sarah** : « J'ai mal au dos régulièrement, mon mètre 60 me permet difficilement de mettre les pieds au sol. Maël qui travaille à côté de moi et mesure 1m90 a le même bureau que moi et travaille de façon voutée »

**Clément** : « En plus du bruit, j'ai toujours l'impression d'être épié par mes collègues et mon manager. J'ai l'impression d'être mis constamment en concurrence, cela est parfois génératrice de stress »

**Anis** : « C'est un métier usant, le télétravail est une contrepartie appréciable pour ce type de poste. Des lieux de convivialité seraient appréciables aussi ! »

**Agnès** : « Je ne sais pas ce qu'est ce revêtement au sol mais je ne supporte plus ces bruits de pas dès que quelqu'un se déplace »

**Antoine** : « Ce qui me gêne le plus dans cet open space, c'est la difficulté à travailler en équipe. Il ne se passe pas 10 minutes sans que l'on discute et que l'on entende des « Chut » de toutes parts. Oui, on parle mais c'est pour le boulot ! »

**Sacha** : « Cet aménagement stresse des collègues. On pourrait y remédier en faisant appel aux services de professionnels tels qu'un *facility manager*<sup>1</sup> qui a des compétences techniques de gestion de l'espace et des compétences d'accompagnement du changement... »

## Annexe 5 - Les millennials en entreprise

Les « millennials », ou encore la « Génération Y », sont définis comme étant la population née entre 1980 et les années 2000. [...]

Une génération privilégiant son environnement de travail

La génération des millennials se distingue de celles qui les ont précédées par sa relation avec l'environnement de travail. Cette tendance s'observe avec l'émergence des notations d'entreprises via des plateformes telles que "Great Place to Work", qui permettent aux millennials d'être plus sélectifs dans leurs choix d'employeurs.

« *Ils considèrent qu'un bon environnement de travail comprend les éléments suivants : une bonne restauration et des espaces dédiés pour prendre le café, des espaces de relaxation, et des espaces collaboratifs.* »

Quitte à travailler de longues heures, cette population exige souvent un lieu de travail confortable et positif ; 72% des millennials se disent prêts à faire des sacrifices pour un meilleur environnement de travail (aller dans une entreprise moins connue, faire un trajet plus long pour aller au bureau, déménager).

Au-delà de l'environnement physique d'une entreprise, les millennials citent également l'envie de pouvoir travailler de manière flexible. 82% des millennials disent qu'ils seraient plus fidèles à leur entreprise s'ils avaient le choix de pouvoir travailler de manière hybride.

Source : EY People Consulting, <https://www.parlonsrh.com/media/les-millennials-en-entreprise-de-fortes-attentes-un-challenge-pour-les-drh/>, le 9 février 2022

<sup>1</sup> **Facility manager**, responsable bien être : son objectif est d'améliorer le niveau d'implication, de fidélité et de productivité des salariés. Pour cela, il travaille sur la culture d'entreprise, l'environnement de travail, l'hygiène de vie des salariés et la prévention des risques.

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2024
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : 24SAMU6	Page 10 sur 15

## Annexe 6 - Témoignage de Léon Casquet, co-responsable de la conduite du projet de travail hybride au CRC Paris Val de Loire

« La mise en place du télétravail et du *flex office* est motivée par la nécessité d'intégrer les 16 nouveaux collaborateurs téléconseillers sur le plateau. En outre, l'aménagement de nos locaux n'est plus adapté à nos besoins et nous sommes animés par une réelle volonté de redynamiser l'espace de travail. L'organisation en *flex office* ne comportera pas de bureaux fermés et de postes de travail attitrés pour chaque salarié, ce qui permet d'apporter de la souplesse à l'organisation du travail.

Le projet de travail hybride va se mettre en place en collaboration avec le service RH, et sa responsable

Samia Boudhène sera impliquée pour ce qui concerne le travail en distanciel. Cela permettra de répondre à la demande de nombreux téléconseillers qui peuvent ainsi télétravailler. Par ailleurs, nous optimiserons ainsi l'espace sur la plateforme. La crise COVID a accéléré, bien évidemment, cette restructuration et les bienfaits du télétravail ne sont plus à prouver !

Les collaborateurs du CRC sont parties prenantes du projet, enclins au changement, ils y voient un remède à la routine. Le travail hybride offre plus de liberté et d'autonomie. Étant mobile, le téléconseiller peut s'organiser comme il le souhaite. S'il a besoin de concentration ou de travailler en équipe, il pourra occuper une salle de réunion ou une « Bulle » prévue à cet effet. Cette nouvelle ambiance de travail est propice à la créativité et la prise d'initiatives de nos collaborateurs. Coté management, la confiance devient un élément clé et va se substituer au contrôle, l'accent est mis sur l'attention à porter aux collaborateurs et au maintien du sentiment d'appartenance.

Pour cela, nous faisons évoluer notre infrastructure informatique. Ainsi, notre SIRH suivra les temps de présence et d'absence et permettra la réservation des salles de travail. Des équipements faciliteront la visioconférence pour les réunions à distance ou les échanges privés ou de groupe via la messagerie interne pour maintenir le lien.

Nous devrons repenser aussi les lieux de convivialité tels que l'espace café et détente, la terrasse végétalisée... Une attention particulière sera portée au confort acoustique et au mobilier ergonomique. Je pense que le télétravail et le *flex office* donneront une image plus dynamique de l'entreprise et permettront une organisation de travail plus souple.

En conclusion, les salariés auront une plus grande liberté dans le choix de leur espace de travail : un bureau, une salle de réunion, travail à distance. Cela participera à l'amélioration de l'équilibre vie professionnelle - vie personnelle et de l'efficacité du CRC. »



*Les bulles chez Groupama*

Source : Les auteurs

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2024
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : 24SAMU6	Page 11 sur 15

## Annexe 7 - Le "flex office" se généralise, les outils numériques pour le gérer aussi

Toutes les entreprises s'y mettent. Le télétravail s'est généralisé et chacun n'a plus besoin d'une place en permanence. Pour savoir qui va s'installer où et comment organiser les espaces de travail, les entreprises s'équipent de solutions numériques venues d'outre-Atlantique. [...]



Un flex office à Amsterdam, aux Pays-Bas

Le nombre d'applications pour gérer en entreprise le "flex office", littéralement le "bureau flexible", est en train d'exploser. Il faut bien s'occuper de la nouvelle réalité : l'organisation hybride du travail dans laquelle les collaborateurs alternent télétravail et travail sur site, à leur convenance. Le constructeur automobile Stellantis a adopté une solution baptisée Coviflex, qui permet, depuis son ordinateur ou son smartphone, d'indiquer quand on sera présent au bureau et à quel emplacement. On peut le faire une semaine à l'avance ou davantage. Au passage, c'est utile pour le restaurant d'entreprise. Stellantis n'est pas la seule à avoir besoin de réguler la présence de ses salariés. ManoMano, la Mutuelle générale, la Caisse des dépôts ou encore Orange ont adopté ce type de solution.

Les entreprises déménagent en centre-ville

Au lieu d'un poste par personne, selon la société de conseil en immobilier d'entreprise JLL, c'est 0,67 poste par personne qu'il faut compter désormais. Mais du coup, les entreprises se réorganisent. Pas forcément pour réduire leur nombre de mètres carrés. Plutôt pour repenser leur organisation. Prendre de la place sur les bureaux fixes pour créer des espaces pour pouvoir téléphoner sans déranger personne. Dégager de la place pour travailler à deux, en groupe, ou au contraire seul dans le calme.

D'autant que les entreprises déménagent vers les centres des villes. Elles prennent plus petit, mais plus central, plus facile d'accès pour leurs collaborateurs. Il faut donner envie aux salariés de venir travailler, dans ce nouveau monde de travail hybride que la crise a engendré.

Publié le 12/10/2021

**Source :** Le "flex office" se généralise, les outils numériques pour le gérer aussi (francetvinfo.fr)

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2024
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : 24SAMU6	Page 12 sur 15

## Annexe 8 - Extrait du compte rendu CSE Groupama Paris Val de Loire

### Compte rendu de réunion du CSE du 15 décembre 2023

**Ordre du jour :** Mise en place du *flex office* dans les caisses régionales accueillant un CRC. [...]

#### 1. Finalité du projet

L'évolution des usages et la généralisation de la relation à distance avec les assurés conduit graduellement à une croissance significative des effectifs des CRC.

Une gestion de l'espace de travail optimisée doit nous amener à proposer une organisation en *flex office* couplée à du télétravail, pour l'ensemble des CRC. Une expérimentation sera dans un premier temps menée à la caisse régionale Groupama Paris Val de Loire avant de déployer le projet dans les autres caisses.

#### 2. Situation actuelle

Une étude menée sur l'occupation de l'espace montre que l'effectif n'est jamais présent à 100% au même moment (taux d'occupation moyen variant entre 52 et 78 %), du fait des congés, des arrêts maladie, de l'organisation du travail par équipes en horaires variables (entre 8h30 et 19h du lundi au vendredi ainsi que le samedi matin). Cependant avec l'augmentation du nombre de téléconseillers, le problème de la saturation de l'espace de travail pourrait se poser.

Les équipes sont regroupées autour de leurs managers, avec un poste de travail affecté.

Le télétravail est compatible avec le poste de téléconseiller.

#### 3. Aménagement

- Structuration des espaces de travail :
  - un grand espace de travail d'environ 50 m<sup>2</sup> avec casiers (pour les affaires personnelles) ;
  - des bulles pour le travail individuel ou en binôme ;
  - plusieurs salles de réunions.
- Choix du mobilier :
  - bureaux réglables en hauteur électriquement
  - chaises ergonomiques
  - séparateurs phoniques frontaux dans le grand espace de travail
- Confort acoustique :
  - Panneaux phoniques suspendus et mobiles
  - Moquette traitée phoniquement
  - Dalles plafonds traitées phoniquement

#### 4. Calendrier (...)

#### 5. Budget (...)

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2024
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : 24SAMU6	Page 13 sur 15

## Annexe 9 - Extrait d'accord relatif au télétravail – Caisse Paris Val de Loire

### EXTRAIT DE L'ACCORD RELATIF AU TELETRAVAIL À DOMICILE GROUPAMA PARIS VAL DE LOIRE N°96-2020 du 26 OCTOBRE 2020

[...]

#### PREAMBULE

[...]

Cette nouvelle organisation de travail vise à prendre en compte la qualité de vie au travail en recherchant un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle tout en maintenant l'efficacité de l'entreprise, et à concourir au développement durable.

[...]

### CHAPITRE I - CONDITIONS ET CRITERES D'ELIGIBILITE AU TELETRAVAIL

#### **Article 1 : Caractère volontaire**

Le télétravail revêt, dès lors que les critères et conditions d'éligibilité sont remplis, un caractère volontaire pour le salarié et l'employeur.

[...]

#### **Article 2 : Bénéficiaires**

Afin de déterminer les salariés éligibles au télétravail, des critères objectifs et cumulatifs ont été définis :

[...]

#### **Caractéristiques professionnelles du collaborateur**

Est éligible au télétravail le collaborateur qui réunit les caractéristiques professionnelles suivantes :

- Être titulaire d'un contrat à durée indéterminée.
- Travailler à temps plein ou à temps partiel au moins à 4/5eme (4 jours travaillés sur 5 ouvrés)
- Disposer d'une ancienneté minimale de 12 mois dans le poste.
- Disposer d'une capacité d'autonomie suffisante, en termes de compétences acquises et d'organisation du travail, permettant d'atteindre les objectifs attendus dans l'emploi, en dehors du cadre habituel de travail.

[...]

#### **Faisabilité matérielle d'exercice de l'activité au domicile**

Est compatible pour une activité en télétravail le logement qui réunit les caractéristiques suivantes :

- Disposer d'un espace de travail spécifique et propice à la bonne réalisation de son travail, avec un aménagement lui permettant d'exercer son activité dans des conditions conformes aux règles de sécurité et de préservation de sa santé.
- Disposer d'une connexion internet par fibre optique ou ADSL permettant des flux entrants et sortants suffisants.
- Disposer d'une installation électrique conforme, autorisant une activité en sécurité.

[...]

#### **Article 5 - Période probatoire**

Afin de permettre à chacune des parties d'expérimenter le dispositif et de s'assurer qu'il répond à la fois aux attentes du collaborateur et de l'entreprise, les parties bénéficieront d'une période probatoire au télétravail d'une durée de 3 mois, à la première mise en place dans l'emploi considéré.

Durant cette période, il sera possible au collaborateur comme à l'entreprise de mettre fin unilatéralement à cette organisation en télétravail moyennant un délai de prévenance de deux semaines.

[...]

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2024
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : 24SAMU6	Page 14 sur 15

## **CHAPITRE II - ORGANISATION DU TRAVAIL**

### **Article 7 - Organisation des jours télétravaillés**

#### **7.1 - Rythme de télétravail des salariés non encadrants**

Les salariés éligibles au télétravail occupant un emploi non encadrant bénéficieront d'un crédit maximum de 8 jours télétravaillables par mois. Le télétravail s'organise par journée complète.

La planification des journées télétravaillées se fait en concertation entre le salarié et son responsable hiérarchique. Elles devront être enregistrées par le salarié et validées ou refusées par le responsable hiérarchique dans l'application de gestion du temps, au plus tard dans la semaine qui précède. Elles ne pourront être effectives que si elles sont validées par le responsable hiérarchique.

[...]

#### **7.3 - Horaires de travail et régulation de la charge de travail**

Le télétravail constitue une modalité d'organisation qui ne saurait modifier, à la hausse ou à la baisse, les missions, la charge de travail ou encore l'amplitude de travail habituelle.

[...]

Il est rappelé que les objectifs de productivité et de qualité de service sont déterminés et ont vocation à être atteints indépendamment de la forme d'organisation du travail mise en œuvre au titre du présent accord.

[...]

### **Article 8 - Organisation matérielle du poste de travail**

[...]

#### **Article 8.2 - Équipement de travail**

##### **8.2.1 - Matériel mis à disposition**

Groupama Paris Val de Loire mettra à disposition du télétravailleur le matériel informatique nécessaire à l'exercice de son activité. Le détail du pack matériel propre à chaque emploi sera décrit dans l'avenant au contrat de travail organisant l'activité en télétravail.

Les petites fournitures (stylos, cahiers, feuilles...) seront mises à disposition par l'entreprise et récupérées sur le lieu de travail habituel.

[...]

#### **8.5 - Obligation de confidentialité renforcée.**

L'activité se réalisant en dehors du lieu de travail habituel, au domicile du salarié, celui-ci doit particulièrement veiller à l'intégrité et à la confidentialité des données dont il dispose, en sécurisant l'accès à son ordinateur. Il s'interdit en outre de sortir de son site de travail habituel, tout document comportant des informations confidentielles, notamment lorsqu'elles comportent des données personnelles.

[...]

BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE	SESSION 2024
E6 - Collaboration à la gestion des ressources humaines	Durée : 4 heures
Code sujet : 24SAMU6	Page 15 sur 15