



Protocole d'accord relatif à l'expérimentation d'une nouvelle organisation du travail à la Caf de l'Ardèche

Protocole d'accord relatif à l'expérimentation d'une nouvelle organisation du travail à la Caf de l'Ardèche

Entre d'une part :

La Caisse d'Allocations Familiales de l'Ardèche, représentée par, Directrice, d'une part ;

et les Organisations syndicales représentatives du personnel, mentionnées ci-après, d'autre part,

FO, représentée par, déléguée syndicale,
CFDT, représentée par, déléguée syndicale

il a été convenu ce qui suit :

Préambule :

Les modes de travail et d'organisation des temps de travail se sont considérablement transformés depuis la crise sanitaire des années 2020-2022. Au-delà de l'essor du télétravail, de la mise en place d'un fonctionnement hybride, une évolution sociétale de fond tend à repenser la place du travail, la conciliation des temps et la gestion des déplacements, qui sont des sujets de préoccupation majeurs, tant du point de vue individuel que collectif y compris sur le volet environnemental.

C'est dans ce contexte que les attentes sont aujourd'hui particulièrement fortes sur le sujet de l'organisation et de la gestion du temps de travail.

L'organisation du travail revêt un enjeu d'attractivité, et du point de vue des collaborateurs, les sujets de flexibilité et de conciliation vie professionnelle / vie personnelle sont également au cœur des attentes. Pour la Caf de l'Ardèche, l'organisation du travail doit pouvoir être valorisée comme un levier d'engagement, de motivation et de fidélisation des meilleurs profils. Elle est mise à profit dans la démarche RSO (Responsabilité Sociétale des Organisations) tant dans sa dimension environnementale que sociale.

L'ambition de l'expérimentation proposée par la Caf de l'Ardèche est de permettre à des collaborateurs volontaires de tester une nouvelle formule d'organisation du travail différente incluant une exception au principe des plages fixes, dans l'optique de pouvoir se doter dès 2026, si le bilan est concluant, d'une organisation alliant flexibilité et efficience en termes de service rendu.

Cette exception n'est pas une mesure isolée mais s'inscrit dans une démarche globale de transformation managériale conformément à l'axe 3 du plan QVCT 2023-2027 « anticiper et accompagner les impacts des évolutions, des modes de travail et des organisations ».

Cette expérimentation s'inscrit également dans le plan QVCT 2023-2027 à travers les axes 2 « s'engager en faveur de l'amélioration des conditions de travail » et axe 5 local « attirer en Ardèche, recruter et fidéliser ».

Une attention particulière sera portée à ce que l'autonomie plus grande en termes d'organisation et de gestion du temps, vers laquelle les aspirations semblent aujourd'hui converger, ne fasse pas perdre de vue la notion de responsabilité qui y est associée, condition sine qua non à la pérennisation d'un dispositif plus souple.

En effet, la flexibilité de l'organisation recherchée ne devra en aucun cas faire oublier la finalité du travail à la Caf de l'Ardèche, au service des allocataires et des territoires. Elle a pour vocation d'être un levier d'engagement, et s'attachera à éviter l'écueil plus individualiste du travail « à la carte ». Elle devra en tout état de cause ne pas être un facteur de dégradation de la cohésion des équipes, et tendre à l'amélioration continue du service rendu, au bénéfice de toutes les parties prenantes.

1. Cadrage, Champ d'application et continuité de service

1.1 Cadrage

Les parties conviennent des conditions suivantes :

- Le respect des principes de service public et en particulier de continuité de service est prioritaire et incontournable,
- Une attention particulière est portée à la cohésion des équipes et au maintien du lien avec la Caf,
- La capacité des managers à poursuivre le pilotage de leur activité dans des conditions soutenables doit être conservée,
- La non-possibilité de réaliser une interruption de travail en cas de poste d'accueil ou pour des activités nécessitant une continuité de service sauf accord de l'encadrement,
- La nécessité impérative de prévenir son manager pour toute interruption de travail en cours de journée,
- La notion de confiance est centrale lorsqu'il s'agit de flexibilité et ne va pas sans celle de la responsabilité,
- La volonté d'adapter les modalités d'organisation du travail en fonction des activités et la prise en compte des contraintes spécifiques (relation de service, développement social, trésorerie, informatique et logistique...) et techniques est confirmée,
- L'exigence managériale n'est pas revue à la baisse et la performance doit être à minima préservée,
- La logique de simplification des règles en vigueur dans l'organisme est poursuivie.

Elles s'accordent également sur le cadrage suivant :

- L'expérimentation prévoit une durée limitée et une réversibilité possible en cas de non atteinte des objectifs,
- L'entrée dans l'expérimentation ne s'entend que sur la base du volontariat,
- Le maintien du décompte des temps de présence par badge est souhaité, conformément au règlement intérieur et à l'accord horaires variables
- La suppression du crédit 12h en contrepartie de la souplesse accordée. Cependant, il sera possible de récupérer 1/2 journée (dans le respect d'être à +4h maximum au compteur), 1 fois tous les deux mois.

1.2 Champ d'application

Il est rappelé que le présent accord est conclu, en intégrant l'existence des deux accords locaux suivants, ayant trait au temps de travail et restant en vigueur à la Caf de l'Ardèche :

- L'accord RTT du 27 mars 2012 et l'avenant au protocole d'accord RTT du 12 février 2019 fixant les deux formules de temps de travail en vigueur à la Caf de l'Ardèche (36h et 39h),
- Le règlement horaires variables du 20 mai 2019 fixant les plages fixes (9h00-11h30/ 14h- 16h) et mobiles (7h30-9h00 / 11h30-14h / 16h00-18h00), la durée minimale de la pause déjeuner (35 minutes), ainsi que, s'agissant des heures au badge, les crédits (+4h) et débits (-4h) maximum et les modalités de report (crédits d'heures).

Par ailleurs, le nouveau protocole d'accord local relatif au travail à distance signé en septembre 2024 reste également en vigueur à la Caf de l'Ardèche, sur la totalité de la période de l'expérimentation couverte par le présent protocole.

Les collaborateurs inclus dans l'expérimentation :

- restent soumis à l'accord RTT,
- ne sont plus soumis au règlement horaires variables, auquel la formule d'expérimentation se substitue.

1.3 Continuité de service

La continuité de service est une priorité à la Caf de l'Ardèche.

Dans le cadre de l'accord, une formule d'expérimentation est proposée.

Les parties conviennent que dans le cadre du présent protocole, les activités ou réunions nécessitant impérativement la présence de l'agent (sur site ou en télétravail) seront gérées par une planification à la main du manager, sans que puisse lui être opposée l'adhésion à l'expérimentation ou son organisation.

2. La mise en place de deux durées minimales au sein d'une journée de travail

L'objectif de la Direction et des organisations syndicales est de faire en sorte que les salariés disposent d'une réelle latitude dans leur organisation personnelle, en levant les plages fixes mais tout en gardant un cadre de travail sur la journée favorisant des temps collectifs les matins et/ou les après-midi sur site ou en télétravail.

Les plages fixes et variables sont supprimées et la **durée minimum de travail** est fixée à **5 heures par jour**, fractionnables, en respectant les conditions suivantes :

- Au moins 1h30 le matin entre 7h30 et 13h,
- Au moins 1h30 l'après-midi entre 13h et 18h.

La pause méridienne soumise à badgeage d'un minimum de 35 minutes, à prendre entre 11h30 et 14h, reste en vigueur pour l'expérimentation.

3. Les modalités de l'expérimentation

3.1 Temps de regroupement sur site

Dans le cadre de l'expérimentation, une attention particulière est donnée au maintien de la cohésion des équipes.

3.2 Amplitude horaire

Dans le cadre de l'expérimentation, les parties conviennent que l'amplitude horaire reste inchangée à savoir 7h30-18h00 pour les agents sur site ou en télétravail.

3.3 La gestion des badges

Conformément au Code du travail, il ne sera pas permis de réaliser plus de 10 heures de travail par jour. Les règles habituelles de badgeage seront maintenues à l'exception du crédit 12 heures qui sera supprimé dans le cadre de l'expérimentation en contrepartie de la souplesse accordée.

Le suivi des compteurs sera effectué de manière hebdomadaire pendant l'expérimentation (hors dispositions particulières permettant l'avance compteur par trimestre, tous les 2 mois), et sera un axe d'évaluation :

- Pour s'assurer de la réalisation du nombre d'heures contractuelles, et du respect du nombre d'heures maximal autorisé en termes de débit (-4h) et crédit d'heures (+4h) au badge, qui reste donc inchangé
- Pour s'assurer que la formule expérimentée ne génère pas de difficulté d'organisation pour les volontaires et leur service.

3.4 Droit à la déconnexion

L'élargissement d'une nouvelle organisation du travail doit s'articuler avec le principe du respect de la vie privée du salarié.

Dans ces conditions, les plages horaires durant lesquelles l'employeur peut contacter le salarié sont les plages correspondant à ses horaires de badgeage, en privilégiant les échanges sur les plages fixes liées au règlement horaires variables applicable au sein de l'organisme.

Les modalités d'exercice du droit à la déconnexion sont les suivantes :

Afin d'éviter le stress lié à l'utilisation des outils numériques professionnels, il est recommandé à tous les salariés de :

- S'interroger sur le moment opportun pour envoyer un courriel / SMS ou appeler un collaborateur sur son téléphone professionnel (pendant les horaires de travail) ;
- Ne pas solliciter de réponse immédiate si ce n'est pas nécessaire ;
- Définir le « gestionnaire d'absence de bureau » sur la messagerie électronique et indiquer les coordonnées d'une personne à joindre en cas d'urgence ;
- Envoyer les courriels pendant les horaires de travail.

Concernant plus particulièrement l'usage de la messagerie électronique professionnelle, il est précisé que le salarié n'est jamais tenu de prendre connaissance des courriels qui lui sont adressés ou d'y répondre en dehors de son temps de travail. Il en est de même des appels ou messages téléphoniques professionnels reçus pendant les temps de repos, de congés ni même de maladie.

Seul un évènement exceptionnel (de type sinistre justifiant la constitution en urgence de la cellule de crise), en application du Plan de Continuité d'Activité, peut amener l'employeur à contacter les salariés en dehors de leur temps de travail habituels.

3.5 Dispositions particulières

En cas de formation, réunion de service, réunion extérieure, l'agent devra se conformer aux horaires de travail fixés.

Les conditions liées au plan de résorption du stock seront précisées par note de Direction.

4. La mise en œuvre de l'expérimentation

Dans le cadre de l'expérimentation, la possibilité est donnée aux services, mentionnés ci-après, d'expérimenter cette nouvelle organisation du travail.

4.1 Eligibilité à l'expérimentation

L'expérimentation est ouverte aux agents en CDI ou CDD de plus de 6 mois, y compris les agents à temps partiels dont le temps de travail peut être décompté sur une journée supérieure à 5h, sur la base du volontariat, via une campagne de recensement des souhaits individuels de participation.

Les apprentis et alternants sont exclus de l'expérimentation.

L'ensemble du personnel soumis à des horaires fixes est éligible hormis les agents de la PFS dont le présentisme est obligatoire pour l'accueil téléphonique.

Les parties signataires s'engagent à rechercher des conditions d'adaptation pour la Relation de service.

Les agents en posture d'accueil sont soumis aux plages fixes lorsqu'ils réalisent cette activité.

Les personnels des services patrimoine/logistique et informatique peuvent entrer dans l'expérimentation sous condition d'assurer un présentisme obligatoire d'au moins une personne sur l'amplitude de la journée de travail (8h/12h-13h/16h30).

Les agents de direction et managers au forfait ne sont pas éligibles au dispositif dans le cadre de l'expérimentation, afin d'assurer une gestion optimale de cette période et un accompagnement.

4.2 Entrée dans le dispositif

L'expérimentation est ouverte à compter du 1^{er} janvier 2026.

L'expérimentation est conclue, par avenant au contrat de travail, pour une durée de 3 mois, renouvelable 1 fois pour une durée de 3 mois. Le renouvellement s'entend sur la base du volontariat et sous réserve de l'avis motivé du manager et de l'accord de la Direction.

4.3 Suivi et maintien dans le dispositif

Un questionnaire Forms sera envoyé tous les mois à l'agent et à son manager pour permettre de faire le point et d'évaluer le suivi de cette expérimentation.

Un point de suivi est réalisé à minima à la fin du trimestre d'expérimentation avec l'agent, à l'initiative du manager, afin d'échanger sur le déroulement de l'expérimentation et d'analyser ensemble les indicateurs métiers qualitatifs et/ou quantitatifs selon la nature des activités.

Les indicateurs seront spécifiques à chaque service et déclinés individuellement et au niveau du service. Il s'agira d'indicateurs atteignables et mesurables, en lien avec les objectifs du service. Une attention particulière sera portée à la productivité et à la qualité du service rendu.

Par ailleurs, une vigilance particulière au niveau collectif et individuel sera également portée aux impacts de cette nouvelle organisation du travail, en termes de santé, sécurité et conditions de travail (présentisme/absentéisme notamment tel que décrit en point 3.3) pour les agents et les managers, mais aussi sur les sujets organisationnels et de pilotage. Une attention sera également portée à la satisfaction de l'ensemble des parties prenantes du processus de travail, y compris des partenaires le cas échéant.

4.4 Réversibilité du dispositif

Les parties conviennent d'une réversibilité à la demande de l'agent ou à la demande de l'employeur en cas de non atteinte des indicateurs individuels ou collectifs, qui sont différents pour chaque service, ou de contraintes trop fortes sur l'activité, le pilotage ou l'équipe.

A la demande de l'agent, il est prévu une réversibilité sur demande à son manager, par simple mail. La date de sortie du dispositif est fixée et notifiée à l'agent par le manager au plus tôt, et dans un délai d'une semaine maximum à compter de la réception de la demande.

A la demande de l'employeur, il est prévu dans l'avenant au contrat, une possibilité de réversibilité collective ou individuelle, en cas de non atteinte des indicateurs (évalués après 2 mois d'expérimentation) ou de difficulté de pilotage/continuité de l'activité. Le délai de prévenance vis-à-vis de l'agent pour une sortie du dispositif est fixé à 1 semaine. Il est prévu que la date de sortie du dispositif puisse être repoussée d'1 semaine supplémentaire en cas de contrainte forte d'organisation personnelle signalée par l'agent.

Au niveau individuel, la réversibilité a pour effet l'arrêt de l'expérimentation pour l'agent.

4.5 Sortie du dispositif

En l'absence de demande de réversibilité, ou d'accord de renouvellement formulé par écrit par la ligne managériale, l'expérimentation prend fin à la date convenue sur l'avenant au contrat de travail de l'agent.

5. Bilan de l'expérimentation et organisation du travail à la Caf de l'Ardèche

A l'issue de l'expérimentation, un bilan complet sera transmis aux organisations syndicales de la Caf de l'Ardèche, sur la base des retours des managers et permettra de partager les conclusions de l'expérimentation. Ce bilan servira de base le cas échéant à d'éventuelles négociations sur l'organisation pérenne du travail à la Caf de l'Ardèche, régie par les accords locaux RTT et règlement horaires variables signés en 2019.

6. Procédure d'agrément et de communication de l'accord

Le présent accord entrera en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2026 sous réserve de l'agrément de la DSS prévu par le Code de la Sécurité sociale.

Selon l'article L.2231-5 du Code du travail, le présent accord est notifié à l'ensemble des organisations syndicales représentatives de l'organisme.

Le présent accord fera l'objet des formalités de dépôt et de publicités suivantes, à la diligence de la Direction :

- Il sera transmis aux organisations syndicales présentes dans l'organisme,
- Il sera transmis, dès sa signature, à la Direction de la Sécurité Sociale, dans le cadre de la procédure d'agrément des accords locaux, laquelle le transmettra à l'Ucanss pour avis du Comex conformément à l'Article D224-7-3 du Code de la Sécurité Sociale.
- Il sera déposé sur la plate-forme de téléprocédure du ministère du travail en deux exemplaires dématérialisés dont une version intégrale en format PDF signée des parties et une version en format docx sans nom, prénom, paraphe ou signature accompagnée des pièces requises.
- Il sera transmis au greffe du Conseil des Prud'hommes compétent.

L'agrément sera réputé accordé, sauf en cas de prorogation explicite du délai d'examen de la Direction de la sécurité sociale, et en l'absence d'un retour de la DSS, à l'issue d'un mois après avis du Comex.

Il sera ensuite diffusé sur l'intranet de la Caf de l'Ardèche pour information du personnel.

7. Durée de l'accord

Le présent accord sera applicable à compter du 1^{er} janvier 2026 sous réserve de l'agrément de la DSS prévu par le Code de la Sécurité sociale.

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 6 mois afin de permettre une mise en place de l'expérimentation en 2026. Au bout de 3 mois, un bilan intermédiaire sera réalisé afin de définir les conditions éventuelles de généralisation. A l'issue de cette période de 6 mois, un bilan définitif sera dressé. Les parties conviendront alors de fixer les conditions d'une éventuelle généralisation permettant d'aboutir à un accord définitif ou d'un arrêt de l'expérimentation. Sous réserve d'un bilan positif, l'expérimentation pourra se poursuivre jusqu'au 31 décembre 2026. Au-delà de cette période, un accord de généralisation de ce dispositif pourra être négocié avec les organisations syndicales.

Le présent accord pourra être révisé conformément à l'article L2261-7 du code du travail. En cas de modification législative, réglementaire ou conventionnelle ayant une incidence sur le présent accord, les

parties signataires se réuniront à l'initiative de la plus diligente, afin d'examiner les modifications éventuelles à y apporter.

Fait à AUBENAS, le 14/10/2025, au siège de la Caf de l'Ardèche.

Pour la Caf de l'Ardèche

La Directrice

**Pour les organisations syndicales
de la Caf de l'Ardèche**

La Déléguée syndicale FO

La Déléguée syndicale CFDT