



PROTOCOLE D'ACCORD RELATIF À L'ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL AU SEIN DES CENTRES DE SERVICES DE MGEN

ENTRE

LES ENTITES JURIDIQUES MGEN, MGEN ACTION SANITAIRE ET SOCIALE, MGEN CENTRES DE SANTE, MGEN UNION, FONDATION MGEN POUR LA SANTE PUBLIQUE, GIE MGEN TECHNOLOGIES et MGEN SOLUTIONS, PARTIES À L'UNITE ECONOMIQUE ET SOCIALE MGEN,

*Dont les sièges sociaux sont situés :
3, square Max Hymans - 75748 PARIS Cedex 15*

D'une part,

ET LES ORGANISATIONS SYNDICALES SUIVANTES :

D'autre part,

*Fédération **C.F.D.T.** des Syndicats du Personnel de la Protection Sociale, du Travail et de l'Emploi*

C.F.E. - C.G.C. UES MGEN

*Fédération Nationale des Personnels des Organismes Sociaux **C.G.T.** et Fédération de la Santé et de l'Action Sociale **C.G.T.***

UNSA-MGEN-VYV *Syndicat National Autonome du Personnel du secteur Privé de l'UES M.G.E.N, du groupe VYV et des mutuelles qu'elle a créées et de toutes les entités du Groupe MGEN*

Il a été convenu ce qui suit,

PREAMBULE

Dès 2020, la MGEN a décidé de transformer son modèle relationnel en répondant à 3 principaux objectifs : offrir une expérience exemplaire à l'adhérent, renforcer l'efficacité du modèle économique pour le pérenniser, et investir dans les outils pour fluidifier le quotidien des collaborateurs et accroître leur employabilité. La convergence des activités des Centres de Contact et de Gestion vers les Centres de Services a permis de répondre à cet enjeu de construction d'un modèle à haute valeur relationnelle.

Le référentiel des activités cibles ainsi que les 9 principes directeurs définis fin 2020 ont permis de concevoir une organisation unique pour l'ensemble des Centres de Services grâce à une organisation structurée en domaines et sous-domaines d'activités.

L'organisation commune des Centres de Services est orientée vers les demandes de l'adhérent et axée sur l'omnicanalité, la polyvalence des collaborateurs et la réponse en un temps.

La mise en œuvre des Centres de Services issue de la convergence des Centres de Contact et des Centres de Gestion a été l'occasion de venir questionner les modalités d'organisation et d'aménagement du temps de travail en Centres de Services.

L'intention générale de la construction de ces modalités d'organisation et d'aménagement du temps de travail en Centres de Services s'est inscrite pleinement dans les grands principes de la Transformation MGEN : la co-construction, le pas à pas, le test & learn et la réponse aux besoins des différentes parties prenantes. Dans ce cadre et en déclinaison de l'Accord de Méthode relatif au Plan de Transformation du Groupe MGEN du 1^{er} juin 2020, un Pilote « Protocole Horaire » a été mis en œuvre le 30 mai 2022, pour une première durée de 6 mois.

A l'occasion des visites du Directeur des Centres de Services et de la Directrice des Opérations dans les Centres de Services (juillet à octobre 2022), des tables rondes ont été organisées pour évoquer la Transformation des Centres et le Pilote « Protocole Horaire » a fait l'objet d'échanges.

Il a été décidé du lancement d'un baromètre le 21 octobre 2022 auprès de tous les collaborateurs des Centres de Services afin de recueillir l'avis de chacun sur la mise en œuvre du Pilote « Protocole Horaire ».

En parallèle :

- Des groupes de travail ont été organisés dans les Centres afin de compléter l'analyse qualitative de ce pilote.
- Un renouvellement du Pilote « Protocole Horaire » des Centres de Services s'est mis en œuvre à compter du 1^{er} décembre 2022 et ce pour une durée de 6 mois, soit jusqu'au 31 mai 2023 pour être finalement prolongé jusqu'au 30 septembre 2023.
- La Décision Unilatérale Employeur sur les Horaires Individualisés du 13 mars 2009 concernant les Centres de Gestion ainsi que le Protocole d'Accord relatif à l'aménagement et à l'organisation du temps de travail dans les Centres d'appels de la MGEN du 20 décembre 2010 concernant les Centres de Contact ont fait l'objet d'une dénonciation en date du 26 janvier 2023. Ces procédures de dénonciation ont été présentées pour information consultation des CSEC de l'UES MGEN et CSE MGEN respectivement du 12 janvier 2023 et du 25 janvier 2023.

C'est dans ce cadre que des négociations sur le futur protocole horaire applicable aux Centres de Services se sont ouvertes dès le 27 janvier 2023.

Les organisations syndicales représentatives de l'UES MGEN et l'employeur se sont ainsi réunis les 27 janvier, 21 février, 8 mars, 5 avril 2023 et en dernier lieu 12 septembre 2023 pour redéfinir les modalités d'organisation et d'aménagement du temps de travail en prenant en compte les objectifs suivants :

- Être en adéquation avec les attentes de nos adhérents en termes de qualité de service (accueil téléphonique, délais de gestion, ...),
- Répondre aux besoins organisationnels des équipes pour garantir le support d'expertise métier, l'accompagnement collectif ou individuel, les formations, la tenue des réunions,
- Faciliter le Vivre Ensemble, que ce soit en présentiel ou distanciel, avec des temps partagés permettant de développer l'intelligence collective,
- Faciliter l'ancrage de la culture « Centres de Services » par des règles communes à l'ensemble des collaborateurs,
- Veiller au nécessaire équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle des collaborateurs.

CHAPITRE I - CHAMP D'APPLICATION

Les dispositions figurant au présent accord s'appliquent aux collaborateurs des Centres de Services de MGEN. Il est précisé que les dispositions du présent accord ne s'appliquent cependant pas aux collaborateurs relevant des catégories de cadre dirigeant et collaborateurs cadres dont le temps de travail est décompté en jours.

CHAPITRE II – PRINCIPE DE SUBSTITUTION

Dans le cadre de la présente négociation, les parties entendent faire relever les collaborateurs des Centres de Services :

- Des dispositions issues de l'Accord d'adaptation des dispositions de la Convention de Branche de la Mutualité UGEM du 12 mai 2004 et avenants associés, qui sont maintenues dans leur totalité à leur égard ;
- Des dispositions du présent accord collectif concernant les modalités d'organisation et d'aménagement du temps de travail ; le présent accord collectif venant en substitution de la Décision Unilatérale Employeur sur les Horaires Individualisés du 13 mars 2009 concernant les Centres de Gestion ainsi que du Protocole d'Accord relatif à l'aménagement et à l'organisation du temps de travail dans les Centres d'appels de la MGEN du 20 décembre 2010 concernant les Centres de Contact qui ont fait l'objet d'une dénonciation en date du 26 janvier 2023.

CHAPITRE III – PRINCIPE D’ACTIVITES EN CENTRES DE SERVICES

ARTICLE 1 – Activités en Centres de Services

Les besoins de service en Centres de Services sont répartis en deux grandes familles/flux d’activités :

- Les familles/ flux d’activités nécessitant une permanence de service (avec des créneaux horaires définis dans la journée du collaborateur) ;
- Les familles/ flux d’activités ne nécessitant pas une permanence de service

Le protocole est pensé pour adapter le besoin propre à chacune de ces deux familles en termes de temps horaires et effectifs nécessaires sachant que chaque collaborateur est potentiellement concerné par ces deux familles d’activités.

Toutes les activités relèveront de planification et de tableaux de service dans des proportions différentes afin de garantir la bonne continuité d’activité.

ARTICLE 2 – Descriptif des typologies d’Activités des Centres de Services

Les listes ci-dessous sont non exhaustives et permettent d’illustrer les répartitions possibles en fonction des nécessités de service.

Ces listes sont évolutives en fonction des besoins des clients adhérents, employeurs, professionnels de santé et de l’activité.

Famille/Flux d’activité	Descriptif
Activités nécessitant une permanence de service	<ul style="list-style-type: none">▪ Flux téléphoniques Adhérent,▪ Flux téléphoniques Professionnels de Santé,▪ Flux téléphoniques Employeurs,▪ Expertise métier (Help Desk, dossiers/réclamations urgentes, ...),▪ Réseaux sociaux, Chat,▪ Accueil physique et téléphoniques des Centres (Secrétariats),▪ Dématérialisation des flux entrants (services scan office),▪ Réunions▪ Formations / Accompagnement.
Activités sans besoin de permanence de service	<ul style="list-style-type: none">▪ Traitement des courriels▪ Traitement des courriers▪ Traitement des interactions adhérents▪ Traitement des flux électroniques (ex. rejets de liquidation automatique) et fichiers divers▪ Fonctions Supports : Flux Financiers Assurantiels, Ressources Humaines, Comptabilité

CHAPITRE IV - MODALITES D'AMENAGEMENT ET D'ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL EN CENTRES DE SERVICES

ARTICLE 1 - Dispositions générales applicables en matière de durée du travail et d'aménagement du temps de travail

1.1 - Heures d'ouverture des centres

Les centres sont ouverts du lundi au vendredi inclus de 8 heures à 18 h 30 sans interruption.

1.2 - Durée moyenne hebdomadaire et journalière de travail

La durée moyenne hebdomadaire de travail est fixée à 35 heures, du lundi au vendredi soit 7 heures en moyenne par jour travaillé.

Il est rappelé qu'en application des articles L.3121-20 et suivants du Code du travail, sur une même semaine de travail, la durée maximale hebdomadaire de travail est de 48 heures et ne peut dépasser 44 heures sur une période quelconque de 12 semaines consécutives.

1.3 - Amplitude - Durée minimale et maximale journalière de travail

La durée minimale d'une journée de travail ne saurait être inférieure à 6 heures.

La durée maximale d'une journée de travail ne saurait être supérieure à 10 heures.

L'amplitude de la journée de travail est la durée qui s'écoule entre l'heure d'entrée la plus précoce et l'heure de sortie la plus tardive et pendant laquelle, par conséquent, les collaborateurs ont la possibilité d'accomplir leur travail.

En intégrant les temps de pause déjeuner et de pause débadgée, l'amplitude journalière ne saurait être supérieure à 11 heures.

1.4 Modalités d'aménagement de la durée du travail et octroi de jours RTT

Afin de favoriser un juste équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle des collaborateurs et de contribuer ainsi à une meilleure qualité de vie au travail, la modalité d'aménagement du temps de travail hebdomadaire est de 37 heures et 13 jours RTT pour un temps plein soit 7 H 24 mn journalières, en référence à l'Accord d'adaptation des dispositions de la Convention de Branche de la Mutualité UGEM du 12 mai 2004.

Concernant les collaborateurs exerçant à temps partiel, ces mêmes modalités d'aménagement du temps de travail leur sont applicables au prorata de leur durée de travail contractuelle :

Taux contractuel	Nombre d'heures travaillées	Nombre d'heures rémunérées	Nombre de JRTT / an (y compris journée de solidarité)	Nombre d'heures RTT / an (y compris journée de solidarité) Conversion en centièmes (= nombre de JRTT x 7,4)
100 %	37 H	35 H	13 J	96,2 H
90 %	33,3 H	31,5 H	11,7 J	86,58 H
80 %	29,6 H	28 H	10,4 J	76,96 H

70 %	25,9 H	24,5 H	9,1 J	67,34 H
60 %	22,2 H	21 H	7,8 J	57,72 H
50 %	18,5 H	17,5 H	6,5 J	48,1 H
40 %	14,8 H	14 H	5,2 J	38,48 H
30 %	11,1 H	10,5 H	3,9 J	28,86 H
20 %	7,4 H	7 H	2,6 J	19,24 H
10 %	3,7 H	3,5 H	1,3 J	9,62 H

Les jours RTT seront positionnés en jour ou demi-journée dans les plannings des collaborateurs et décomptés selon le nombre d'heures prévues :

Pour les collaborateurs à temps plein, un jour complet de RTT sera décompté à hauteur de 7 h 24 mn. Pour une demi-journée (matin ou après-midi), la demi-journée RTT sera décomptée à hauteur de 3 h 42 mn.

Pour les collaborateurs à temps partiels, le décompte des jours RTT sera fait au réel de l'horaire planifié sur la journée entière ou la demi-journée.

1.5 - Activités téléphoniques et autres activités

Les collaborateurs exercent leurs activités en référence aux fiches fonctions.

Afin de garantir une bonne adéquation entre le bon fonctionnement du service, la qualité de service et les conditions de travail des collaborateurs, il est convenu que la moyenne semestrielle du temps de travail (dit taux moyen) consacré aux activités téléphoniques ne devra pas être supérieure à :

- 65% pour les collaborateurs relevant de la fonction de Conseiller Relation Adhérent Multicanal
- 75% pour les collaborateurs relevant des fonctions de TéléConseiller et Téléconseillers spécialistes.

La comptabilisation de l'activité s'effectue par plage planifiée en activité téléphonique (y compris pauses, wrap-up et disponibilité enregistrés durant la plage) et ces taux moyens font l'objet d'un suivi :

- Par les collaborateurs qui disposent dans les outils de suivi d'activité de la possibilité de consulter leur temps cumulé au téléphone sur une période mensuelle
- Par Les managers qui identifient mensuellement les collaborateurs au-delà des plafonds fixés pour ajuster les planifications suivantes. Cela permet ainsi de limiter les risques de dépassements et de garantir un bon équilibre entre les activités téléphoniques et les autres activités.

En cas de dépassement de ces taux moyens, un repos compensatoire équivalent au temps dépassé sera alors accordé, au cours du semestre suivant après validation managériale.

Les taux moyens ci-dessus mentionnés pourraient faire l'objet d'évolutions examinées dans le cadre de la clause de revoyure fixée au présent accord, en lien avec l'évolution des activités des centres de services.

ARTICLE 2 - Dispositions applicables en matière d'organisation des horaires de travail

2.1– Principe du recours à un dispositif d'Horaires Individualisés

Les parties au présent accord ont souhaité mettre en place un dispositif d'horaires individualisés pour tous les collaborateurs des Centres de Services qui ne sont pas expressément exclus du champ d'application de cet accord, permettant d'articuler à la fois les souhaits des collaborateurs de concilier au mieux leur vie professionnelle et leur vie personnelle et les exigences d'organisation des Centres de Services.

Dans le cadre de ce dispositif d'horaires individualisés, sont mis en place une planification d'activité ou des tableaux de service (dits plannings d'activité) afin de garantir une continuité d'activité pour répondre aux besoins de service et selon les modalités décrites au Chapitre V ci-après.

2.2– Règles applicables au regard du dispositif d'Horaires Individualisés

2.2.1 : Plannings d'activité et Réunion Hebdomadaire

Les plannings d'activité intègrent une réunion de manière hebdomadaire, organisée par la ligne managériale.

2.2.2 : Plannings d'activité et journée de formation

Toute journée de formation intervenant dans le cadre des plannings d'activité est valorisée à hauteur de la durée moyenne de la journée travaillée soit 7 heures 24 minutes.

2.2.3 : Plage déjeuner

Elle constitue une plage particulière continue nécessairement prise pour le déjeuner pouvant se situer entre 11H30 et 14H avec une interruption minimum de 35 minutes.

Pour les collaborateurs planifiés sur une activité nécessitant une permanence de service : le planning transmis à M-1 déterminera un roulement pour permettre au collaborateur de déjeuner

Par conséquent, il est obligatoire d'enregistrer l'heure de l'interruption du travail et l'heure de la reprise.

2.2.4: Journée continue

Tous les collaborateurs, dans le respect des permanences de service, sont éligibles à la journée continue de 6 H, sans pause déjeuner.

Cette modalité d'exercice de la journée de travail ne peut être possible pour les collaborateurs relevant des fonctions support suivantes : Comptabilité et Ressources Humaines.

2.2.5 : Pauses

La durée du travail s'apprécie par rapport à la notion de travail effectif c'est-à-dire le temps pendant lequel le salarié est à la disposition de l'employeur et se conforme à ses directives sans pouvoir vaquer librement à des occupations personnelles.

Le temps de pause est le temps pendant lequel le salarié n'est pas à la disposition de l'employeur et peut vaquer librement à des occupations personnelles.

Le salarié demeurant dans les locaux de l'entreprise pendant ses temps de pause bénéficie de la protection en matière d'accident du travail.

En matière de pauses, les modalités suivantes sont appliquées :

- Les collaborateurs relevant des fonctions CRAM/TRAM/TC /TCS bénéficient d'un temps de pause ne donnant pas lieu à un mouvement d'entrée - sortie sur l'outil de gestion du temps. Assimilé à du temps de travail effectif et rémunéré, ce temps de pause est d'une durée maximale par jour travaillé et non reportable de :

- ✓ 25 minutes pour les collaborateurs à temps plein
- ✓ 25 minutes pour les collaborateurs à temps partiel lorsqu'ils travaillent sur une journée entière (*d'une durée minimale de 6 heures*)
- ✓ 25 minutes proratisées pour les collaborateurs lorsqu'ils travaillent sur une journée réduite (*d'une durée inférieure à la durée minimale de 6 heures*)

Les temps de pause en décimale feront l'objet d'un arrondi à l'entier supérieur Ex : 12,2 mn arrondis à 13 mn

- L'ensemble des collaborateurs peuvent bénéficier d'un temps de pause donnant lieu à un mouvement d'entrée - sortie, non rémunéré d'une durée maximale par jour travaillé et non reportable de :
 - ✓ 30 minutes maximum par jour,
 - ✓ Devant intervenir en dehors des périodes d'activités nécessitant une permanence de service

Il est convenu entre les parties que les pauses ne peuvent être prises par tous les collaborateurs en même temps pour garantir une continuité d'activité au niveau local et en lien avec le manager.

Il est mentionné, par ailleurs, que ces temps de pause sont exclusifs des temps de pause dits physiologiques (assimilées à du temps de travail effectif).

2.2.6 : Report d'heures et crédit-débit d'heures

Les heures reportées d'une semaine sur l'autre ne peuvent excéder 3 heures avec cumul possible à concurrence de 10 heures. Dès que le cumul d'heures reportées excède 7 heures 24, le salarié devra le régulariser dans les quatre semaines qui suivent celle où il est constaté.

Tout en garantissant un service de qualité aux mutualistes, chaque collaborateur pourra solliciter l'accord de son manager pour bénéficier, dans le cadre de l'utilisation de son crédit d'heures, d'une autorisation d'absence par demi-journée ou par journée, calculée sur la base de la répartition du temps de travail dont il bénéficie.

Ces autorisations d'absence devront donner lieu à une demande auprès du manager au moins 48 heures à l'avance.

Les heures effectuées dans le cadre du report d'heures, à l'initiative du salarié, sont sans incidence sur le nombre et le paiement des heures supplémentaires.

Les heures de débit sont limitées à 4 heures et doivent être régularisées dans les quatre semaines qui suivent celles où elles sont constatées.

Au-delà des quatre semaines de régularisation, tout solde d'heures négatif entraînera l'application de la réglementation concernant les absences injustifiées, c'est-à-dire une retenue sur salaire.

Cette même procédure sera appliquée en cas de solde d'heures négatif dépassant les 4 heures.

Si cette régularisation ne peut être faite pour cause de maladie, ou pour toute autre absence provoquée par un cas de force majeure, elle devra intervenir au cours des deux semaines qui suivent la reprise.

En cas de départ de l'entreprise (démission, retraite, licenciement), la régularisation du crédit ou du débit sera effectuée au niveau du solde de tout compte.

2.2.7 : Absences et congés

Les absences pour maladie et congés de toutes sortes sont comptabilisées pour le nombre d'heures moyen du jour considéré et tel que résultant du mode de répartition du temps de travail applicable au salarié concerné.

Les temps d'absence pour les mandats divers ou formation professionnelle doivent être signalés conformément aux procédures applicables dans chaque centre de service : leur prise en compte est effectuée comme ci-dessus.

2.2.8 : Exercice du droit syndical

L'existence d'un dispositif d'horaires individualisés ne peut porter atteinte aux droits attachés au statut de représentant du personnel.

Les actes relevant du libre exercice du droit syndical et notamment la collecte des cotisations, la diffusion des tracts et la réunion mensuelle se situeront pendant le temps de travail et conformément aux dispositions conventionnelles en vigueur au sein de l'UES MGEN.

2.2.9 : Enregistrement des temps

Le décompte des heures de travail est assuré par un système d'enregistrement informatisé, via un outil de gestion des temps.

L'instauration d'un dispositif d'horaires individualisés ne peut se réaliser sans un enregistrement des temps de travail. Pour avoir un relevé objectif de ce temps de travail et pour donner à chacun la possibilité à tout moment de connaître avec précision le nombre d'heures qu'il a accompli et celui qui lui reste à faire, un outil de gestion des temps est accessible à tous les collaborateurs via le poste de travail informatisé.

Toute interruption de l'activité doit donner lieu à un mouvement d'enregistrement (entrée et/ou sortie). Chaque collaborateur est responsable de l'exactitude du temps badgé.

Il est rappelé que toute fraude, tentative de fraude et manquement répété du collaborateur quant à l'enregistrement du temps de travail pourra donner lieu à l'engagement d'une procédure disciplinaire.

2.2.10 : Heures supplémentaires

Les heures supplémentaires sont effectuées à la demande du manager et doivent faire l'objet d'un écrit de celui-ci envers le collaborateur concerné.

Ces heures doivent être distinguées des heures effectuées volontairement par les collaborateurs dans le but de se constituer un crédit d'heures.

Les heures supplémentaires ouvrent droit aux majorations prévues par le Code du travail.

CHAPITRE V – ELABORATION DES PLANNINGS D'ACTIVITE DES SALARIES DES CENTRES DE SERVICES

Afin de garantir une continuité d'activité et de répondre aux besoins de services, les deux grandes familles d'activités sont organisées dans les centres de services selon 2 types de planning :

- Élaboration de planning via un outil de planification
- Élaboration de planning via tableaux de service

ARTICLE 1 –Les familles/flux d'activité et type de plannings associés

Famille/flux d'activités	Type de planning	Descriptif des activités associées
Activités nécessitant une permanence de service	Activités planifiées via l'outil de planification	<ul style="list-style-type: none">▪ Flux téléphoniques Adhérent,▪ Flux téléphoniques Professionnels de Santé,▪ Flux téléphoniques Employeurs,▪ Expertise métier (Help Desk, dossiers/réclamations urgentes, ...),▪ Réseaux sociaux, Chat,▪ Réunions▪ Formations / Accompagnement.
Activités sans besoin de permanence de service	Activités planifiées via l'outil de planification	<ul style="list-style-type: none">▪ Traitement des courriels▪ Traitement des courriers▪ Traitement des interactions adhérents▪ Traitement des flux électroniques (ex. rejets de liquidation automatique) et fichiers divers
Activités nécessitant une permanence	Activités planifiées via tableaux de service	<ul style="list-style-type: none">▪ Accueil physique et téléphoniques des Centres (Secrétariats),▪ Dématérialisation des flux entrants (Services scan office)
Activités sans besoin de permanence de service	Activités planifiées via tableaux de service	<ul style="list-style-type: none">▪ Fonctions Supports : Flux Financiers Assurantiels, Ressources Humaines, Comptabilité

Les listes ci-dessus sont non exhaustives et permettent d'illustrer les répartitions possibles en fonction des nécessités de service.

Ces listes sont évolutives en fonction des besoins des clients adhérents, employeurs, professionnels de santé et de l'activité.

ARTICLE 2 – Modalités d’élaboration des plannings d’activité en Centres de Services

Chaque collaborateur reçoit un planning mensuel d’activité prenant en compte les besoins de service et les règles issues du présent accord. Ce planning est communiqué un mois en amont de sa mise en œuvre.

2.1 L’élaboration du planning via l’outil de planification s’articule en plusieurs phases :

2.1.1 Expression des souhaits des collaborateurs

Chaque collaborateur qu’il soit sur des activités nécessitant une permanence de service ou sans besoin de permanence de service émet ses souhaits d’horaires de début de journée deux mois en amont de la réception du planning mensuel.

Les souhaits émis peuvent être différents pour chaque jour de la semaine. Un arbitrage managérial pourra avoir lieu selon les besoins de services et l’historique des souhaits afin de garantir une équité des horaires de début de journée sur l’année.

2.1.2 Proposition de planning initial

Le collaborateur réceptionne son planning mensuel d’activité un mois en amont de sa mise en œuvre.

Ce planning porte à la connaissance du collaborateur :

- Les activités qui lui sont confiées pour le mois qui suit ainsi que le temps à allouer à chacune de ces activités. Le contenu des activités peut toutefois être amené à évoluer selon les besoins de services.
- Les horaires de réalisation de ses activités tant sur les activités nécessitant une permanence de service que celles qui n’en nécessitent pas.

Dès réception de son planning, le salarié peut réaliser des ajustements via :

- Une modulation des horaires des activités sans besoin de permanence de service qui lui ont été allouées.
- L’utilisation d’une bourse d’échange sur un ou plusieurs journées comprenant des activités avec permanence de service

Selon les situations rencontrées, certains ajustements sont soumis à validation managériale *

** concernant les modalités de la validation managériale se référer au tableau en annexe*

2.1.3 Modulation des activités sans besoin de permanence de service

Le collaborateur réceptionne son planning mensuel d’activité un mois en amont de sa mise en œuvre.

Dès réception de son planning, le salarié peut réaliser des ajustements horaires de planning concernant les activités sans besoin de permanence de service qui lui ont été allouées.

Le collaborateur peut ainsi jusqu’à J :

- Reporter une activité d’un jour ou d’une semaine à l’autre dans le respect de la nature et de la durée initiale de l’activité.
- Ajouter des activités de sa compétence sur une ou plusieurs journées en respectant les durées maximales de travail et de crédit d’heures individualisé. Il pourra s’agir :

- D'activités de la semaine précédente ou suivante du planning mensuel du salarié.
 - D'une activité complémentaire donnée par le manager selon compétence du collaborateur et besoin de service.
- Ne pas réaliser une activité de sa compétence sur une ou plusieurs journées en respectant les durées minimales de travail et de débit d'heures individualisé

Il est rappelé que ces ajustements doivent se réaliser dans le respect des règles d'organisation et d'aménagement du temps de travail figurant au présent accord.

2.1.4 Bourse d'échanges pour les activités avec permanence de service

Concernant les activités nécessitant une permanence de service, une bourse d'échanges nationale est instaurée.

Dans le cadre de la bourse d'échanges, le collaborateur a la capacité d'échanger une ou plusieurs journées entières d'activités avec un autre salarié au niveau local au national, sous réserve que le collaborateur participant à l'échange soit à iso compétences.

Cet échange peut intervenir jusqu'à J-1 et doit être réalisé sur une même journée (échanger le lundi pour le même lundi avec l'autre salarié).

Une fois l'échange validé, le collaborateur peut moduler sur cette même journée, les activités sans nécessité de permanence de service, selon les conditions référencées dans l'article 2.1.3 du présent protocole. Il est rappelé que ces ajustements doivent se réaliser dans le respect des règles d'organisation et d'aménagement du temps de travail figurant au présent accord et avec validation managériale*.

** concernant les modalités de la validation managériale se référer au tableau en annexe*

2.2 L'élaboration du planning via les tableaux de service (hors outil de planification)

Les activités dont le planning est élaboré en dehors de l'outil de planification, font l'objet de tableaux de service.

Afin d'assurer un service de qualité et de disposer des ressources nécessaires sur l'amplitude d'ouverture des centres, le manager organise les tableaux de service nécessaires à l'activité après concertation avec les collaborateurs concernés, étant précisé que le nombre de collaborateurs est adapté en fonction du volume d'activité prévisionnelle.

En cas de besoin et avec validation managériale*, le collaborateur peut échanger une permanence avec un autre salariés de même compétence.

** concernant les modalités de la validation managériale se référer au tableau en annexe*

CHAPITRE VI : Mesures d'accompagnement et Dispositions transitoires à l'entrée en vigueur du présent accord

Les parties signataires conviennent des mesures d'accompagnement et dispositions transitoires présentées ci-dessous.

ARTICLE 1 – Mesures d'accompagnement

Pour accompagner la mise en œuvre des nouvelles dispositions issues du présent accord et au titre de la compensation de la perte des RTE résultant des dispositions du Protocole d'Accord relatif à l'aménagement et à l'organisation du temps de travail dans les Centres d'appels de la MGEN du 20 décembre 2010 dénoncé, il est convenu de faire bénéficier les collaborateurs :

- Relevant des fonctions suivantes : Téléconseillers, Téléconseillers Spécialistes, Techniciens, CRAM et Assistants administratifs des ex-Centres de Contact ;
- Présents dans les effectifs au 30 mai 2022 et à la date d'entrée en vigueur du présent accord

d'une indemnité compensatrice RTE dont le montant est le suivant :

	Complément brut mensuel €
Fonctions E3 (téléconseillers)	35
Fonctions E4 (CRAM, téléconseillers spécialistes)	40
Fonctions T1 (Assistants admin, TPS)	45

ARTICLE 2 – Dispositions transitoires

Pour accompagner la mise en œuvre des nouvelles dispositions issues du présent accord et au titre de la mise en place d'un nouvel outil de planification des activités en Centres de Services, il est convenu de mettre en place :

- L'outil de planification des activités selon plusieurs phases et à compter du :
 - 1er décembre 2023 concernant les « flux chauds » c'est-à-dire les flux téléphoniques
 - 1er février 2024 concernant les flux tièdes (flux issus des Espaces Personnels des adhérents et messageries)
 - D'une date en 2024 restant à déterminer concernant les flux froids (flux issus des courriers papier adressés par les adhérents, professionnels de santé ou autres interlocuteurs)
- Lors de chaque phase et notamment dans les 2 mois du déploiement de la dernière phase, une réunion spécifique de la Commission Paritaire de suivi sera organisée afin de présenter les modalités de fonctionnement de l'outil de planification et des éléments de retour d'expérience.

CHAPITRE VII : Suivi de l'accord : Commission Paritaire de Suivi

Les parties signataires proposent de mettre en place une Commission Paritaire de Suivi qui soit l'instance de suivi de la mise en œuvre du présent accord et dont la composition, les missions et les moyens sont précisés ci-après.

ARTICLE 1 : Composition

Cette Commission Paritaire de Suivi est composée paritairement des représentants de l'employeur et de quatre collaborateurs désignés par chacune des organisations syndicales représentatives au niveau de l'UES.

ARTICLE 2 : Mission et fonctionnement

Présidée par l'employeur, la Commission Paritaire de Suivi se réunit au moins une fois par an.

La mission dévolue à la Commission Paritaire de Suivi du présent accord consiste notamment à :

- S'assurer du respect de l'application du présent accord et de sa mise en œuvre, notamment par le suivi des indicateurs et objectifs résultant du présent accord, étant précisé que ces indicateurs seront définis dans le cadre de la 1ère réunion spécifique de la Commission Paritaire de Suivi consacrée aux retours d'expérience de l'outil de planification (soit Janvier 2024) ;
- Être force de proposition pour l'amélioration et l'efficacité du dispositif mis en place, notamment en cas d'interprétation nécessaire des dispositions du présent accord.

ARTICLE 3 : Moyens

Le temps passé par les membres de la délégation salariale aux réunions de la Commission Paritaire de Suivi du présent accord ainsi que le temps de trajet pour se rendre à ces réunions sont payés comme temps de travail effectif et ne s'imputent pas sur le crédit d'heures de délégation.

Les frais de déplacement et d'hébergement associés seront pris en charge par l'employeur, sur présentation des justificatifs et en fonction des règles arrêtées au niveau de l'UES MGEN.

En vue de faciliter les travaux, une réunion préparatoire d'une demi-journée sera organisée en amont de la Commission Paritaire de Suivi.

CHAPITRE VIII : Dispositions finales

ARTICLE 1 : Entrée en vigueur et durée d'application de l'accord

Le présent accord entrera en vigueur à compter du 1er octobre 2023.

Il est conclu pour une durée indéterminée.

ARTICLE 2 : Révision

Le présent accord pourra faire l'objet de révisions ou d'une dénonciation conformément aux dispositions légales.

ARTICLE 3 : Clause de Revoyure

Il est convenu entre les parties qu'à l'issue de la réunion de la 1ère Commission Paritaire de Suivi du présent accord soit au cours du mois de novembre 2024 et dans le cadre de la clause de revoyure ainsi fixée, les parties se réuniront pour examiner la nécessité de réviser le présent accord.

ARTICLE 4 : Dépôt et Publicité

En application des articles L. 2231-6 et D. 2231-4 et suivants du Code du travail, le présent accord sera déposé en deux exemplaires, dont une version sur support papier et une version sur support électronique, auprès de la DREETS, et un exemplaire original sera également remis au secrétariat du greffe du Conseil des Prud'hommes. Le présent accord sera publié sur l'espace numérique (intranet) du groupe MGEN et sur la base de données nationale des accords d'entreprise, conformément à la législation en vigueur.

Chaque Organisation Syndicale représentative recevra un exemplaire du présent accord.

Fait à Paris, le 22 septembre 2023

Tableau récapitulatif des délais assortis aux différentes mesures du protocole horaire Centres de Services

Motif	Délai	Référence Protocole
Réorganisation positionnement et durée de la pause déjeuner pour les activités sans permanences de services	Pas de délai min. Pas de validation managériale	IV 2.2.3.
Réorganisation positionnement et durée de la pause déjeuner si impact sur les activités avec permanences de services	Pas possible : privilégier bourse d'échanges	IV 2.2.3.
Journée continue de 6h pour les activités sans permanences de services	Pas de délai min. Pas de validation managériale	IV 2.2.4.
Journée continue de 6h si impact sur les activités avec permanences de services	Pas possible : privilégier bourse d'échanges	IV 2.2.4.
Congés de toute nature	Cf. note annuelle d'écoulement des congés	IV 2.2.5.
Autorisation d'absence (crédit d'heures)	Min. 48h avant échéance Validation managériale	IV 2.2.6.
Expression des souhaits de planning	Min. deux mois avant échéance Pas de validation managériale	V 2.1.1.
Proposition de planning initial	Min. un mois avant échéance Validation managériale	V 2.1.2.
Modulation des activités pour les activités sans permanences de services	Pas de délai min. Pas de validation managériale	V 2.1.3.
Bourse d'échange pour les activités avec permanence de service	Min J-1 avant échéance Validation managériale	V 2.1.4.
Échange de permanence de planning élaboré via tableaux de services (hors outil de planification)	Min J-1 avant échéance Validation managériale	V 2.2.

Il est ici rappelé que toute fraude, tentative de fraude et manquement répété du collaborateur quant au respect des plannings définis, notamment concernant les activités avec permanence de services pourra donner lieu à l'engagement d'une procédure disciplinaire.

POUR L'EMPLOYEUR

MGEN, MGEN Action Sanitaire et Sociale, MGEN Centres de Santé, MGEN Union, Fondation MGEN pour la Santé Publique, GIE MGEN Technologies et MGEN Solutions.

Fabrice HEYRIES
Directeur Général

POUR LES ORGANISATIONS SYNDICALES

Fédération **C.F.D.T.** des Syndicats du Personnel de la Protection Sociale, du Travail et de l'Emploi

Céline MARTINEZ

C.F.E.- C.G.C. UES MGEN

Cécile LOTHON

Fédération Nationale des Personnels des Organismes Sociaux **C.G.T.** et Fédération de la Santé et de l'Action Sociale **C.G.T.**

Sophie MERMET

UNSA-MGEN-VYV Syndicat National Autonome du Personnel du secteur Privé de l'UES M.G.E.N, du groupe VYV et des mutuelles qu'elle a créées et de toutes les entités du Groupe.

Jonathan FERRARI