

ACCORD RELATIF À L'AMENAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL AU SEIN DE L'UEG MG

ENTRE LES SOUSSIGNEES

Les entités juridiques composant l'UES MG, à savoir La Mutuelle Générale, MG Union et MG Services, dont les sièges sociaux sont situés 1-11 rue Brillat-Savarin – 75013 Paris, représentées par Directeur Général, ci-après dénommées l'UES MG :

Ci-après désignées « L'UES MG » ou « L'Entreprise »,

D'une part,

ET

Les Organisations Syndicales Représentatives :

- le syndicat CFDT représenté par en sa qualité de Déléguée Syndicale Centrale
- le syndicat CFE-CGC représenté par en sa qualité de Délégué Syndical Central
- le syndicat CGT représenté par en sa qualité de Délégué Syndical Central
- le syndicat FO représenté par en sa qualité de Délégué Syndical Central
- le syndicat UNSA Renouveau LMG représenté par en sa qualité de Délégué Syndical Central

Ci-après désignées « Les Organisations Syndicales Représentatives »

D'autre part,

Table des matières

Table des matières	1
PREAMBULE.....	4
1. CHAMP D'APPLICATION	4
2. DUREE DU TRAVAIL	4
2.1. Définition du temps de travail effectif	4
2.2. Modalités d'organisation du temps de travail des salariés.....	4
3. ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL DES SALARIES EN FORFAIT ANNUEL EN JOURS	5
3.1. Personnel concerné.....	5
3.2. Durée du travail des salariés en forfait jours	5
3.3. Convention individuelle de forfait en jours.....	6
3.4. Détermination du nombre de jours de repos annuel et planification	6
3.5. Conditions de prise en compte, pour la rémunération, des absences et des arrivées et départs en cours d'année.....	7
3.5.1. Absences.....	7
3.5.2. Arrivée et départ en cours d'année	7
3.6. Garanties accordées aux salariés au forfait annuel en jours	7
3.6.1. Modalités de décompte des jours travaillés	7
3.6.2. Repos quotidien et hebdomadaire.....	7
L'amplitude d'une journée raisonnable de travail ne doit pas dépasser 12 heures, pauses incluses, sauf circonstances exceptionnelles.	8
3.6.3. Suivi individuel et contrôle.....	8
3.6.4. Entretien individuel	8
3.6.5. Exercice du droit à la déconnexion.....	9
4. ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL DES SALARIES EN HORAIRE VARIABLE.....	9
4.1. Personnel concerné.....	9
4.2. Durée du travail des salariés en horaire variable.....	10
4.2.1. Salariés à temps plein.....	10
4.2.2. Salariés à temps partiel	10
4.3. Fonctionnement de l'horaire variable.....	10
4.3.1. Principe de l'organisation du travail en horaire variable	10
4.3.2. Détermination des différentes plages horaires de l'horaire variable	10
4.4. Organisation de l'horaire variable.....	12
4.4.1. Principe du report d'heures débiteur ou créditeur.....	12
4.4.2. Modalités de récupération du report d'heures débiteur ou créditeur	12
• Principe.....	12

•	Exception	13
4.4.3.	Durée maximale du travail en horaire variable.....	13
4.4.4.	Dispositions spécifiques aux salariés à temps partiel relevant de l'horaire variable....	13
4.4.4.1.	Report d'heures créditeur ou débiteur pour les salariés à temps partiel.....	13
4.4.4.2.	Modalités de récupération	14
4.4.4.3.	Heures complémentaires	14
4.4.5.	Déclaration des horaires de travail	14
4.4.6.	Pause pour les salariés à l'horaire variable	14
4.4.7.	Motifs de non-application des règles relatives à l'horaire variable	14
4.5.	Répartition du temps de travail avec octroi de jours de repos.....	15
4.5.1.	Détermination du nombre de jours RTT	15
4.5.2.	Impact des absences, des arrivées et départs en cours d'année.....	15
4.5.3.	Modalités de prise des jours RTT	16
4.6.	Crédit d'heures autorisé pour démarches personnelles.....	16
4.6.1.	Principe.....	16
4.6.2.	Durée de l'absence.....	16
4.6.3.	Modalités de prise et conditions d'autorisation de l'absence	17
5.	ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL DES SALARIES EN HORAIRE FIXE.....	18
5.1.	Personnel concerné.....	18
5.2.	Durée du travail des salariés en horaire fixe au sein des plateformes téléphoniques	18
5.2.1.	Salariés à temps plein.....	18
5.2.2.	Salariés à temps partiel	18
5.3.	Organisation de l'horaire fixe au sein des plateformes téléphoniques	18
5.3.1.	Durée hebdomadaire et quotidienne du travail	18
5.3.2.	Pause spécifique considérée comme du temps de travail effectif.....	18
5.3.3.	Détermination de l'horaire collectif au sein des plateformes téléphoniques	19
5.3.4.	Répartition du temps de travail avec octroi de jours de repos.....	19
5.3.4.1.	Détermination du nombre de jours de repos	19
5.3.4.2.	Impact des absences, des arrivées et départs en cours d'année.....	19
5.3.4.3.	Modalités de prise des jours RTT	20
5.4.	Organisation de l'horaire fixe dans les Départements d'Outre-Mer	20
5.5.	Organisation de l'horaire fixe pour les salariés de MGS	20
6.	DROITS ET OBLIGATIONS DES SALARIES AU DECOMPTE HORAIRE	20
6.1.	Repos quotidien et hebdomadaire.....	21
6.2.	Repos supplémentaire accordé aux salariées enceintes.....	21

6.3.	Contrôle de la durée du travail.....	21
7.	DISPOSITIONS FINALES	21
7.1.	DUREE ET EFFETS.....	21
7.2.	REVISION	22
7.3.	DEPOT	22

PREAMBULE

Le présent accord est conclu entre les Parties en vue de définir et d'organiser le temps de travail, les temps de repos et la rémunération afférente à ces différents temps au sein des entités juridiques La Mutuelle Générale (LMG), MG Union (MGU) et MG Services (MGS), bien que les activités d'assurance et les activités des centres de santé aient des organisations du travail différentes et des rythmes de travail spécifiques.

Les Parties souhaitent définir et/ou compléter les règles applicables en matière d'aménagement du temps de travail au sein des entités visées ci-dessus, en prenant en compte les évolutions législatives intervenues en matière de durée et d'aménagement du temps de travail en particulier depuis l'entrée en vigueur de la loi n°2016-1088 du 8 août 2016 ainsi que les dispositions relatives aux forfaits annuels en jours.

L'objectif des Parties est de définir le plus concrètement possible les modalités applicables, au sein des entités couvertes par le présent accord, en matière de durée et d'organisation du temps de travail, en cherchant à concilier d'une part la performance globale de l'entreprise et, d'autre part, la préservation des conditions de travail des salariés et en particulier les actions visant à favoriser l'équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle.

Les mesures prévues par cet accord permettent de concilier les aspirations des salariés notamment en matière de conditions de travail, de charge de travail et d'épanouissement personnel avec le développement de leur entreprise qui nécessite l'implication de tous et la prise en compte des intérêts et des attentes des clients et prospects de l'entreprise.

Afin de faciliter la lisibilité des normes applicables dans l'entreprise, le présent accord se substitue de plein droit à toutes les dispositions collectives antérieures ayant le même objet ou le même but, que ces dispositions trouvent leur source dans un accord collectif, un usage ou un engagement unilatéral de l'employeur.

1. CHAMP D'APPLICATION

Les dispositions du présent accord sont applicables à l'ensemble des salariés en contrat de travail à durée indéterminée (CDI) ou à durée déterminée (CDD), à temps plein comme à temps partiel, à l'exclusion des praticiens.

2. DUREE DU TRAVAIL

2.1. Définition du temps de travail effectif

La durée du travail effectif est 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.

2.2. Modalités d'organisation du temps de travail des salariés

Les principales modalités d'organisation du temps de travail retenues au sein des entités couvertes par le présent accord sont les suivantes :

- organisation du temps de travail en horaire variable pour les salariés non cadres dont le temps de travail est décompté en heures, à l'exception, des salariés travaillant sur les plateformes téléphoniques, et de ceux travaillant dans les Départements d'Outre-Mer ;
- organisation du temps de travail en horaire fixe pour les salariés travaillant sur les plateformes téléphoniques, et les salariés des Départements d'Outre-Mer ;
- convention de forfait annuel en jours pour les autres salariés.

Compte tenu de la spécificité des activités au sein de MGS, les salariés non cadres de MGS bénéficient des accords temps de travail spécifiques en vigueur.

3. ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL DES SALARIES EN FORFAIT ANNUEL EN JOURS

3.1. Personnel concerné

Sont concernés par une convention individuelle de forfait en jours sur l'année, les cadres de classification C1, C2, C3 et C4 de la Convention collective de la Mutualité, qui disposent d'une autonomie dans l'organisation de leur emploi du temps et dont la nature des fonctions ne les conduit pas à suivre l'horaire applicable au sein du service/pôle/département ou de l'équipe auxquels ils sont intégrés. En effet, leur rythme de travail ne peut, en raison de leur mission et de leurs activités, être soumis à l'horaire collectif de travail du service qu'ils dirigent ou auxquels ils sont affectés.

3.2. Durée du travail des salariés en forfait jours

Les salariés en décompte en jours de leur temps de travail, sont soumis à une durée de :

- 207 jours de travail par année civile complète (intégrant la journée de solidarité) pour les salariés éligibles au forfait en jours, hormis les cadres classés C3 et C4 au titre de la Convention Collective de la Mutualité ;
- 213 jours de travail par année civile complète (intégrant la journée de solidarité) pour les salariés classés C3 et C4 au titre de la Convention Collective de la Mutualité.

Par exception, un salarié peut bénéficier d'un forfait en jours réduit. Le calcul du nombre de jours attendus dans l'année s'effectuera par rapport aux références d'un forfait jours non-réduit, au prorata du temps de présence (journée de solidarité incluse).

Dans ce cas, la rémunération forfaitaire du salarié est fixée proportionnellement au nombre de jours de travail fixés par les Parties dans le cadre de la convention individuelle de forfait en jours réduit.

Sans que cela ne remette en cause l'autonomie dont dispose le salarié dans l'organisation de son temps de travail, et afin de garantir le bon fonctionnement de l'entreprise et/ou la continuité de service, les Parties peuvent, en cas de forfait en jours réduit, convenir de fixer un nombre précis de jours qui ne seront pas travaillés par semaine.

3.3. Convention individuelle de forfait en jours

Une convention individuelle de forfait en jours est conclue avec chaque salarié concerné.

Cette convention doit notamment mentionner :

- Le nombre de jours de travail compris dans le forfait ;
- La rémunération forfaitaire correspondante ;
- Les temps de repos quotidien et hebdomadaire.

3.4. Détermination du nombre de jours de repos annuel et planification

La période de référence de calcul et de prise des jours de repos pour les salariés au forfait en jours est fixée sur l'année civile, soit du 1^{er} janvier au 31 décembre d'une même année.

Le nombre de jours de travail pour les salariés éligibles au forfait annuel en jours ne peut pas excéder :

- 207 jours de travail par année civile complète (intégrant la journée de solidarité) pour les salariés éligibles au forfait en jours classés C1 ou C2 au titre de la Convention Collective de la Mutualité.
- 213 jours de travail par année civile complète (intégrant la journée de solidarité) pour les salariés éligibles au forfait en jours classés C3 et C4 au titre de la Convention Collective de la Mutualité.

Le nombre de jours de repos est calculé annuellement comme suit pour une année complète d'activité et un droit complet à congés payés :

$$\begin{aligned} \text{Jours de repos} &= 365 \text{ (nombre de jours calendaires par an hors année bissextile)} \\ &\quad - 104 \text{ (samedis et dimanches)} \\ &\quad - 25 \text{ (congés payés)} \\ &\quad - X \text{ (nombre de jours fériés tombant un jour ouvré : en moyenne 9 par an)} \\ &\quad - 207 \text{ ou } 213 \text{ (nombre de jours travaillés y compris journée de solidarité)} \\ &= \text{nombre de jours de repos}^1 \end{aligned}$$

Par souci de commodité, ces jours de repos sont dénommés « jours RTT ».

Le nombre de jours RTT pour l'année sera déterminé lors du dernier trimestre de l'année précédente.

Les jours de repos (JRTT) ont vocation à permettre au salarié de se réserver des temps de repos de façon régulière tout au long de l'année. Il est essentiel que toutes les mesures soient prises entre le salarié et son manager pour que les JRTT soient pris en totalité, de façon régulière, sur la période de référence.

Les jours RTT non pris sur la période de référence ne sont ni reportables d'une année de référence à l'autre, ni rémunérés.

Le décompte du nombre de jours travaillés s'effectuera exclusivement à la journée travaillée et le cas échéant à la demi-journée.

Chaque année, pour des raisons d'organisation et sans que cela ne remette en cause l'autonomie du cadre au forfait en jours, deux de ces jours de repos sont fixés par l'employeur.

¹ Pour information, ces jours de repos incluent les 2 jours actuellement fixés par l'employeur

Les autres jours RTT sont fixés par le salarié avec un délai de prévenance de 7 jours calendaires – sauf circonstances exceptionnelles – et après validation par sa hiérarchie.

Chaque salarié en forfait en jours bénéficie en moyenne de deux jours de repos hebdomadaire par semaine, le samedi et le dimanche, sauf cas exceptionnels nécessitant sa présence le week-end.

3.5. Conditions de prise en compte, pour la rémunération, des absences et des arrivées et départs en cours d'année

3.5.1. Absences

Les absences indemnisées, les congés légaux ou conventionnels, ainsi que les absences maladies non indemnisées sont déduites du nombre annuel de jours à travailler à due proportion de l'absence (demi-journée ou journée).

Les absences non indemnisées font l'objet d'une retenue proportionnelle à la rémunération du mois considéré.

3.5.2. Arrivée et départ en cours d'année

En cas d'arrivée ou de départ, en cours de période de référence, le nombre de jours travaillés est calculé prorata temporis.

Pour cela, il sera tenu compte notamment de l'absence de droits complets à congés payés et du nombre de jours fériés chômés situés pendant la période restant à courir.

3.6. Garanties accordées aux salariés au forfait annuel en jours

3.6.1. Modalités de décompte des jours travaillés

Un relevé mentionnant les journées et demi-journées travaillées et non travaillées est établi chaque mois.

Ce suivi permet au salarié de connaître sa situation de travail et pourra être le support de discussion durant l'entretien de contrôle de la charge de travail.

Un récapitulatif du décompte des jours travaillés sera transmis au salarié, à sa demande, une fois par an.

Le salarié a la possibilité de consulter son solde de congés payés et de jours de repos.

3.6.2. Repos quotidien et hebdomadaire

Il est rappelé que chaque salarié bénéficie du temps de repos quotidien légal entre deux journées de travail et du repos hebdomadaire prévu par la convention collective.

Sans que cela ne remette en cause l'autonomie dont il dispose, le salarié devra organiser ses journées de travail dans le respect des activités (réunions d'équipe/projet, formation) de l'organisation à laquelle il appartient, des directives qui lui sont données et des délais impartis.

D'une manière générale, le salarié et le manager doivent veiller à organiser l'activité afin que le salarié puisse effectuer des horaires raisonnables de travail.

L'amplitude d'une journée raisonnable de travail ne doit pas dépasser 12 heures, pauses incluses, sauf circonstances exceptionnelles.

3.6.3. Suivi individuel et contrôle

Le salarié organise son travail de telle sorte qu'il respecte les repos quotidien et hebdomadaire tels que visés ci-dessus.

Lors de l'établissement du relevé mensuel de décompte des jours travaillés, le salarié a la possibilité de réaliser une alerte s'il n'a pas été en mesure de bénéficier de ses temps de repos quotidien et hebdomadaire.

Le manager s'assure, pour sa part, que la charge de travail du salarié est compatible avec le respect des temps de repos quotidien et hebdomadaire. S'il résulte de ce contrôle une charge de travail inadaptée, le manager doit analyser la situation et prendre des dispositions adaptées pour assurer en particulier ces temps de repos et le respect du forfait jours.

3.6.4. Entretien individuel

Chaque année, au moins un entretien individuel est réalisé avec chaque salarié concerné afin de faire le point avec lui sur :

- sa charge de travail
- son organisation de travail
- l'articulation entre son activité professionnelle et sa vie personnelle
- sa rémunération

Cet entretien doit notamment permettre de s'assurer que le salarié est en mesure de bénéficier des dispositions relatives aux repos journalier et hebdomadaire et de vérifier l'adéquation de la charge de travail au nombre de jours. Cet entretien peut se dérouler dans le cadre de l'Entretien de développement et de performance (EDP).

Ainsi, à l'occasion de cet entretien, le salarié peut indiquer à son manager s'il estime sa charge de travail excessive. En cas de déséquilibre constaté, le salarié est rencontré par sa hiérarchie et/ou par la Direction des Ressources Humaines, afin d'étudier sa situation et mettre en œuvre des solutions concrètes pour étudier l'opportunité d'une redéfinition de ses missions et objectifs.

Tout salarié au forfait jours estimant que sa charge de travail est excessive et qu'elle induit un déséquilibre durable entre son activité professionnelle et sa vie personnelle peut, en dehors de ces temps prévus, solliciter un entretien avec son manager et/ou la Direction des Ressources Humaines, afin de faire le point sur sa situation et permettre de prendre les éventuelles mesures correctives nécessaires.

3.6.5. Exercice du droit à la déconnexion

Les Parties conviennent de la nécessité de veiller à ce que les pratiques liées à l'usage des outils d'information et de communication mis à la disposition des salariés soient adaptées à leur objet, respectueuses des temps de repos et de congé, ainsi que la vie personnelle et familiale des salariés et ne nuisent ni à la qualité du lien social entre les collaborateurs, ni à l'efficacité professionnelle.

A cet égard, tous les salariés bénéficient d'un droit à déconnexion les soirs, les week-ends, sauf circonstances exceptionnelles, ainsi que pendant leurs congés, et l'ensemble des périodes de suspension de leur contrat de travail.

En cas d'utilisation récurrente des outils numériques pendant des plages horaires de repos ou de congés ou pouvant avoir des impacts sur la santé ou la vie personnelle et familiale du salarié, le responsable hiérarchique ou la Direction des Ressources Humaines reçoit le salarié concerné afin d'échanger sur cette utilisation et le sensibiliser à un usage raisonnable des outils numériques, voire d'envisager toute action pour permettre l'exercice effectif du droit à la déconnexion de l'intéressé.

Les modalités du droit du salarié à la déconnexion en vue d'assurer le respect effectif des temps de repos et de congés ainsi que la vie personnelle des salariés sont les suivantes :

- Les collaborateurs bénéficiant d'un *smartphone* à usage professionnel (hors cadres dirigeants) sont invités à le paramétrer en mode « ne pas déranger » le soir, les week-ends et pendant les congés ;
- Entre 20 heures et 8 heures, la semaine ainsi que les week-ends, les e-mails envoyés par ou aux collaborateurs de l'entreprise sont automatiquement accompagnés d'un bandeau d'information, invitant le destinataire à ne pas y répondre pendant ces laps de temps, sauf urgence ;
- Les managers doivent, eux aussi, dans un souci d'exemplarité, ne pas faire de communications e-mails ou téléphoniques auprès de leurs équipes les soirs, les week-ends ainsi que pendant leurs congés et l'ensemble des périodes de suspension de leur contrat de travail.

Les jours non travaillés impliquent donc une déconnexion totale des outils d'information et de communication, sauf si le salarié est en astreinte ou sauf circonstances très exceptionnelles.

4. ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL DES SALARIES EN HORAIRES VARIABLE

4.1. Personnel concerné

L'ensemble des salariés dont le temps de travail est décompté en heures est concerné par le dispositif d'horaires variables, à l'exception de ceux qui appartiennent à un Pôle/Département/Direction qui applique un horaire collectif.

Le dispositif d'horaires variables est ouvert aux salariés à temps partiel sous réserve de la compatibilité de ce dispositif avec leur volume horaire contractuel, de la répartition de celui-ci sur la semaine, et de la signature d'un avenant à leur contrat de travail.

4.2. Durée du travail des salariés en horaire variable

4.2.1. Salariés à temps plein

Les salariés en décompte horaire de leur temps de travail sont soumis à une durée annuelle de travail. Celle-ci s'élève à 1607 heures de travail effectif (intégrant la journée de solidarité).

La durée journalière de travail de référence d'un salarié en horaire variable est de 7h45.

La période de référence s'entend du 1^{er} janvier au 31 décembre de la même année.

4.2.2. Salariés à temps partiel

Est à temps partiel, le salarié dont la durée annuelle de travail est, conformément à son contrat de travail, inférieure à 1607 heures par an.

4.3. Fonctionnement de l'horaire variable

4.3.1. Principe de l'organisation du travail en horaire variable

La conception de l'horaire variable vise à concilier les exigences d'organisation de services de l'entreprise et de la qualité due aux adhérents, clients et prospects, avec le souhait des salariés de pouvoir aménager leur temps de travail en fonction de leurs contraintes personnelles.

Sont appelés horaires variables, des horaires qui permettent à chaque collaborateur bénéficiant de ce régime, d'adapter, dans le cadre des plages définies par le présent accord, ses heures d'arrivée et de départ à l'intérieur de ces plages déterminées et de moduler ses horaires sur la semaine en fonction des exigences de son activité et de ses contraintes personnelles.

Les Parties signataires conviennent que la liberté offerte aux salariés doit nécessairement s'accompagner de la prise en compte des contraintes de l'organisation de l'entreprise et des contraintes de l'activité.

4.3.2. Détermination des différentes plages horaires de l'horaire variable

L'horaire variable se caractérise par la décomposition de la journée de travail en trois parties :

- Deux plages fixes, séparées par un temps de pause déjeuner, pendant lesquelles le personnel concerné doit être présent.
- Une plage variable du matin, située en amont de la plage fixe, et à l'intérieur de laquelle les heures d'arrivée peuvent s'étaler.
- Une plage variable du soir, située en aval de la plage fixe, et à l'intérieur de laquelle les heures de départ peuvent s'étaler.

Les durées de ces différentes plages horaires sont déterminées comme suit :

HV1. Pour les centres de gestion : du lundi au vendredi

- Plage variable du matin 7h30 à 10h
- Plage fixe du matin 10h à 11h45
- Pause déjeuner de 45 minutes minimum 11h45 à 13h45²
- Plage fixe de l'après-midi 13h45 à 16h
- Plage variable du soir 16h à 18h30

HV2. Pour les centres de tri : du lundi au vendredi

- Plage variable du matin 7h30 à 9h30
- Plage fixe du matin 9h30 à 11h45
- Pause déjeuner de 45 minutes minimum 11h45 à 13h45³
- Plage fixe de l'après-midi 13h45 à 16h
- Plage variable du soir 16h à 18h15

HV3. Pour les fonctions support⁴ : du lundi au vendredi

- Plage variable du matin 7h30 à 9h45
- Plage fixe du matin 9h45 à 11h45
- Pause déjeuner de 45 minutes minimum 11h45 à 13h45⁵
- Plage fixe de l'après-midi 13h45 à 16h
- Plage variable du soir 16h à 18h30

HV4. Pour les réseaux commerciaux : du lundi au vendredi

- Plage variable du matin 7h45 à 9h45
- Plage fixe du matin 9h45 à 12h
- Pause déjeuner d'une heure minimum 12h à 14h
- Plage fixe de l'après-midi 14h à 16h30
- Plage variable du soir 16h30 à 18h30

Toute dérogation aux plages fixes et/ou variables, ainsi qu'aux durées de pauses minimales et/ou maximales, ne peut être qu'exceptionnelle et nécessite un accord préalable exprès par écrit de la hiérarchie en fonction des contraintes professionnelles ou personnelles particulières.

Les salariés des centres MGS embauchés avant le 1^{er} septembre 2013, ayant choisi de rester à l'horaire variable, relèvent de l'horaire variable des fonctions support (HV3).

² 11h30 à 14h00 pour les salariés dont le lieu de travail est le siège social

³ 11h30 à 14h00 pour les salariés dont le lieu de travail est le siège social

⁴ Les fonctions support s'entendent des directions support, de la direction des Services Informatiques, et les directions/départements/pôle support des directions des opérations client et du développement.

⁵ 11h30 à 14h00 pour les salariés dont le lieu de travail est le siège social

Les salariés travaillant au sein de la plateforme prêts et caution relèvent de l'horaire variable des centres de gestion (HV1). Compte tenu des spécificités de leur activité, un planning de roulement nécessaire pour assurer la permanence téléphonique prévoit leur présence sur une partie de la plage variable du matin, du déjeuner et/ou du soir. Ce planning est fixé 2 semaines à l'avance et peut être modifié avec un délai de prévenance de 7 jours minimum, sauf circonstances exceptionnelles. Toute modification de cette organisation du temps de travail devra faire l'objet d'une consultation du CSE.

4.4. Organisation de l'horaire variable

4.4.1. Principe du report d'heures débiteur ou créditeur

Les salariés relevant de l'horaire variable peuvent être amenés, du fait de la latitude offerte sur les plages d'horaire variable, à travailler plus ou moins de 38 heures et 45 minutes par semaine.

Dans ce cadre, la durée effective de travail de chaque salarié peut être :

- supérieure à la durée conventionnelle, de 38 heures et 45 minutes, l'excédent constituant un report créditeur ;
- égale à la durée conventionnelle de 38 heures et 45 minutes ;
- inférieure à la durée conventionnelle de 38 heures et 45 minutes, le déficit constituant un report débiteur.

En tout état de cause, le report créditeur ou débiteur ne peut excéder 3 heures de travail effectif dans le cadre de la semaine ni 7 heures et 45 minutes de travail effectif cumulé dans le cadre d'un mois civil.

Ces dispositions sont d'application stricte et ne peuvent être dépassées que sur validation expresse de la hiérarchie et de la Direction des Ressources Humaines.

En conséquence, tout crédit d'heures constitué à la seule initiative du salarié, au-delà de 3 heures hebdomadaires et 7 heures et 45 minutes cumulées, sans demande expresse et préalable de son de la hiérarchie et de la Direction des Ressources Humaines, n'ouvrira droit à aucune rémunération ni récupération.

Toute heure déficitaire au-delà des limites prévues au présent article, à l'exclusion des heures correspondant aux absences autorisées, sera retenue sur la rémunération du salarié.

4.4.2. Modalités de récupération du report d'heures débiteur ou créditeur

- Principe

Le report d'heures, débiteur ou créditeur, doit être récupéré par le salarié au cours du mois suivant lequel le report a été constitué, sans que la récupération de ce report ne puisse se faire sur les plages fixes.

- **Exception**

Sur demande du salarié, le report créditeur peut être affecté à un compte particulier dit « *compte annuel* » par tranches de demi-journée de travail représentant 3 heures et 52 minutes de travail effectif.

Ce compte annuel est plafonné à 6 demi-journées par année civile (soit 3 heures et 52 minutes X 6).

Les demandes de prise de ces demi-journées seront déposées par le salarié au minimum 7 jours calendaires à l'avance dans l'outil de gestion des temps, sauf circonstances exceptionnelles.

Ces demi-journées sont accordées dans les mêmes conditions que les JRTT notamment compte tenu des périodes de haute et de basse activité.

Les demi-journées constituées dans la période de référence du 1^{er} janvier au 31 décembre devront être épuisées avant le 31 janvier de l'année suivante. Elles ne sont donc ni reportables d'une année civile sur la suivante, ni rémunérées.

4.4.3. Durée maximale du travail en horaire variable

Sauf circonstances exceptionnelles, le temps de travail des salariés en horaire variable ne pourra excéder 9 heures par jour dans la limite des maxima hebdomadaires légaux.

Il ne pourra être dérogé à cette limite qu'après accord express de la hiérarchie et validation de la Direction des Ressources Humaines.

La durée journalière maximale du travail, fixée à 9 heures, pourra être dépassée en cas de réalisation d'heures supplémentaires effectuées à la demande expresse de la hiérarchie.

4.4.4. Dispositions spécifiques aux salariés à temps partiel relevant de l'horaire variable

Les salariés à temps partiel peuvent choisir de bénéficier des facilités de l'horaire variable, dans le respect des obligations légales en matière de travail à temps partiel et sous réserve que la répartition hebdomadaire de la durée contractuelle permette de couvrir les plages horaires fixes.

Chaque salarié a la possibilité de choisir, dans le respect des impératifs de fonctionnement de son service et du report d'heures, son heure d'arrivée et de sortie à l'intérieur des plages horaires mobiles définies.

4.4.4.1. Report d'heures créditeur ou débiteur pour les salariés à temps partiel

Le report d'heures – créditeur ou débiteur – ne peut excéder 2 heures cumulées de travail effectif dans le cadre de la semaine.

Les heures excédentaires, lesquelles sont effectuées de la propre initiative du salarié, au-delà de la durée contractuelle de travail au titre du report d'heures, soit pour se constituer un crédit, soit pour compenser un débit d'heures, ne doivent pas être confondues avec les heures complémentaires.

En tout état de cause, le report d'heures ne peut avoir pour effet de porter la durée du travail effectuée par le salarié au niveau de la durée légale du travail.

Toute heure déficitaire au-delà des limites prévues au présent article, à l'exclusion des heures correspondant aux absences autorisées, sera retenue sur la rémunération du salarié.

4.4.4.2. Modalités de récupération

Le report – débiteur ou créateur – doit être récupéré par le salarié au cours du mois suivant laquelle le report a été constitué, sans que la récupération de ce report ne puisse se faire sur les plages fixes.

4.4.4.3. Heures complémentaires

Sont considérées comme des heures complémentaires, conformément aux dispositions légales, les heures effectuées à la demande expresse et préalable de la hiérarchie au-delà de la durée contractuelle de travail effectif du salarié.

En conséquence, tout crédit d'heures constitué à la seule initiative du salarié au-delà des limites de 2 heures hebdomadaires, sans validation expresse et préalable de son supérieur hiérarchique n'ouvrira droit à aucune rémunération ni récupération.

4.4.5. Déclaration des horaires de travail

La déclaration par le salarié de ses horaires de travail constitue une condition essentielle au bon fonctionnement du système d'horaires variables.

Les salariés devront déclarer leurs entrées et leurs sorties comme suit :

- à l'arrivée le matin
- au départ pour la pause déjeuner
- au retour de la pause déjeuner
- au départ le soir

D'une manière générale, la déclaration doit être effectuée à toute entrée et sortie de l'entreprise, sauf situation particulière.

4.4.6. Pause pour les salariés à l'horaire variable

Les pauses durant les plages de travail sont tolérées à raison d'une par demi-journée travaillée, d'une durée maximale de 10 minutes.

En tout état de cause, les pauses ne doivent pas nuire à la réalisation de la prestation de travail demandée, à l'organisation de l'équipe à laquelle appartient le salarié, ainsi qu'à la qualité de service.

4.4.7. Motifs de non-application des règles relatives à l'horaire variable

La direction se réserve la possibilité de restreindre, de ne pas appliquer ou d'adapter le dispositif de l'horaire variable, soit pour un salarié déterminé, soit pour un service ou une partie de service déterminé en raison soit du non-respect répété et récurrent des règles de l'horaire variable soit d'impératifs propres au service concerné. Un bilan annuel concernant les cas de restrictions, de retrait ou d'adaptation de l'horaire variable sera fait en Comité Social et Economique.

4.5. Répartition du temps de travail avec octroi de jours de repos

4.5.1. Détermination du nombre de jours RTT

L'horaire moyen hebdomadaire de référence est de 38 heures 45 minutes, soit 35 heures hebdomadaires calculées annuellement et compensées par l'octroi de « jours RTT ».

Ces jours ont pour finalité de permettre aux salariés d'organiser la prise de temps de respiration dans leur activité professionnelle. Ces jours doivent donc être posés de manière cohérente en fonction de leur charge de travail, passée ou à venir, et de leur besoin d'équilibre de vie ou de temps de repos.

Le nombre de JRTT sera calculé annuellement selon la façon suivante :

A : nombre de jours calendaires par an (365 ou 366 les années bissextiles)

B : nombre de samedis et dimanches dans l'année (104)

C : nombre de jours de congés payés (25)

X : nombre de jours fériés tombant un jour ouvré (en moyenne 9 par an)

Y : jours pouvant être travaillés dans l'année calculés selon la formule suivante :

$$Y = A - B - C - X$$

Z : heures pouvant être travaillées dans l'année

$$Z = (Y : 5) \times 38,75$$

$$\text{JRTT} = (Z - 1607 \text{ heures}) : 7,75^6$$

En cas de résultat non entier, le JRTT sera arrondi à la demi-journée supérieure.

Ce calcul correspond à une année d'activité complète et à temps plein.

Les salariés à temps partiel bénéficieront de jours de RTT au prorata temporis de leur durée de travail.

Le nombre de jours RTT pour l'année sera déterminé lors du dernier trimestre de l'année précédente.

L'entrée en application du présent accord ne peut en aucun cas créer de nouveaux droits pour des salariés à temps partiel ayant opté pour une augmentation de rémunération proportionnelle au nombre de JRTT non attribués notamment en application de l'article 5 de l'accord ARTT du 28 janvier 2000.

4.5.2. Impact des absences, des arrivées et départs en cours d'année

En cas d'embauche ou de départ, et/ou en cas d'absence d'un salarié non assimilée à du temps de travail effectif au cours de la période de référence, le nombre de jours de RTT attribués sera réduit au prorata du nombre de jours ouvrés non travaillés sur le nombre de jours ouvrés à travailler de la période de référence.

⁶ Pour information, ces jours RTT incluent les 2 jours actuellement fixés par l'employeur

4.5.3. Modalités de prise des jours RTT

Les jours RTT seront pris selon des modalités arrêtées par Direction / Département / Pôle en fonction de la nature et de l'organisation de l'activité. Afin d'assurer l'organisation du travail dans de bonnes conditions et la continuité de l'activité de la Direction/ du Département / du Pôle, la prise des jours RTT pourra être limitée voire interdite durant certaines périodes de l'année, dans la limite de 10 semaines par année civile. Ces périodes de restriction seront communiquées auprès des salariés lors du dernier trimestre de l'année précédente.

Les jours RTT doivent être pris par journées ou demi-journées au plus tard avant le terme de la période de référence qui s'étend du 1^{er} janvier au 31 décembre de la même année. Les jours RTT ne sont ni reportables d'une année de référence à l'autre, ni rémunérés.

Chaque année, pour des raisons d'organisation, deux de ces jours de repos sont fixés par l'employeur.

Sous réserve des modalités arrêtées par Direction / Département / Pôle, les autres jours RTT sont fixés par le salarié avec un délai minimum de prévenance de 7 jours calendaires – sauf circonstances exceptionnelles – et après validation par son manager.

4.6. Crédit d'heures autorisé pour démarches personnelles

4.6.1. Principe

Les salariés relevant de l'horaire variable peuvent bénéficier d'une absence, avec maintien de leur rémunération, afin de leur permettre d'effectuer leurs démarches personnelles.

Les heures d'absence ne sont pas prises en compte dans les limites du report d'heures créditeur ou débiteur prévues aux articles 4.4.1 pour les salariés à temps plein et 4.4.4 pour les salariés à temps partiel. En conséquence, le crédit d'heures pour démarches personnelles fera l'objet d'un compteur distinct du compteur report d'heures créditeur ou débiteur.

Les heures correspondantes à l'absence autorisée doivent impérativement être récupérées dans un délai de deux mois. Elles seront en priorité compensées par le compteur report d'heures lorsque ce dernier est créditeur.

4.6.2. Durée de l'absence

La durée de l'absence est au maximum égale à 24 heures par année civile.

Pour les salariés embauchés en cours d'année, la durée de l'absence est réduite prorata temporis en fonction de la date d'embauche.

De même, pour les salariés à temps partiel, la durée de l'absence est réduite prorata temporis en fonction de la durée de travail prévue au contrat de travail.

4.6.3. Modalités de prise et conditions d'autorisation de l'absence

Sauf cas de force majeure, le salarié doit effectuer sa demande d'absence à son manager au moins 48 heures avant la prise de celle-ci.

L'absence peut être autorisée dans la fourchette de 1 heure minimum à 3 heures 52 minutes maximum.

5. ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL DES SALARIES EN HORAIRE FIXE

5.1. Personnel concerné

Sont concernés par l'organisation du temps de travail en horaire fixe les salariés qui ne sont pas soumis au forfait annuel en jours et qui :

- Soit travaillent au sein des plateformes téléphoniques, à l'exception de ceux qui travaillent sur la plateforme téléphonique en charge des prêts et cautions
- Soit travaillent dans un Département d'Outre-Mer
- Soit travaillent chez MGS, à l'exclusion des salariés embauchés avant le 1^{er} septembre 2013 ayant choisi de rester à l'horaire variable

5.2. Durée du travail des salariés en horaire fixe au sein des plateformes téléphoniques

5.2.1. Salariés à temps plein

Les salariés en décompte horaire de leur temps de travail sont soumis à une durée annuelle de travail. Celle-ci s'élève à 1472 heures annuelles de travail effectif (intégrant la journée de solidarité) pour les salariés non-cadres travaillant sur les plateformes téléphoniques.

La période de référence s'entend du 1^{er} janvier au 31 décembre de la même année.

5.2.2. Salariés à temps partiel

Est à temps partiel, le salarié dont la durée annuelle de travail est, conformément à son contrat de travail, inférieure à 1472 heures pour les salariés travaillant sur les plateformes téléphoniques.

5.3. Organisation de l'horaire fixe au sein des plateformes téléphoniques

5.3.1. Durée hebdomadaire et quotidienne du travail

Compte tenu de l'organisation particulière du travail au sein des plateformes téléphoniques, il est expressément convenu que la durée conventionnelle de travail des salariés exerçant leur activité dans les plateformes est réduite à 36 heures et 15 minutes hebdomadaires.

La durée quotidienne de travail est fixée à 7h15.

5.3.2. Pause spécifique considérée comme du temps de travail effectif

Les salariés travaillant sur les plateformes téléphoniques bénéficient d'une pause quotidienne d'une durée de 30 minutes, considérée comme du temps de travail effectif.

Le temps de pause quotidien est géré par le salarié lui-même : le salarié planifie 15 minutes de pause par demi-journée pour les salariés en horaires HF1, HF2 et HF3. Pour les salariés en horaire HF4, la pause peut être fractionnée en deux périodes, à condition de respecter une durée de travail effectif continue de 1h30 entre ces deux pauses.

En outre, et afin de ne pas perturber le bon fonctionnement du service, les salariés ne pourront planifier une pause si plus de 20% des salariés présents du service sont en pause :

- avant 9h30
- entre 17h30 et 20h00

5.3.3. Détermination de l'horaire collectif au sein des plateformes téléphoniques

Afin de couvrir l'amplitude d'ouverture des lignes téléphoniques ouvertes aux clients et prospects de la Mutuelle Générale, les salariés travaillant sur les plateformes téléphoniques sont soumis à quatre horaires collectifs différents :

- HF1 : 8h – 12h / 13h – 16h15
- HF2 : 8h45 – 12h30 / 13h30 – 17h
- HF3 : 9h30 – 13h / 14h – 17h45
- HF4 : 12h45 – 20h

Les salariés sont affectés, par roulement, sur chacun de ces horaires collectifs par la direction. A cet effet, un planning prévisionnel est établi trimestriellement.

Les changements de planning se réalisent sur la base du volontariat. A défaut, les salariés devront être informés de toute modification du planning entraînant un changement de durée ou d'horaires de travail sous réserve d'un délai de prévenance de 7 jours calendaires.

5.3.4. Répartition du temps de travail avec octroi de jours de repos

5.3.4.1. Détermination du nombre de jours de repos

Afin de prendre en considération les particularités de fonctionnement de l'activité des plateformes téléphoniques et les demandes des adhérents, les salariés visés par le présent article bénéficient du même nombre annuel de jours RTT que les salariés relevant de l'horaire variable, auquel il sera ajouté 6 jours supplémentaires par an, sous réserve d'exercer une activité à temps complet sur cette période⁷.

Par commodité, ces 6 jours supplémentaires seront également appelés « jours RTT ».

Le nombre de jours RTT pour l'année sera déterminé lors du dernier trimestre de l'année précédente.

5.3.4.2. Impact des absences, des arrivées et départs en cours d'année

En cas d'embauche ou de départ, et/ou en cas d'absence d'un salarié non assimilée à du temps de travail effectif au cours de la période de référence, le nombre de jours RTT attribués sera réduit au prorata du nombre de jours ouvrés non travaillés sur le nombre de jours ouvrés à travailler de la période de référence.

⁷ Pour information, ces jours RTT incluent les 2 jours actuellement fixés par l'employeur

5.3.4.3. Modalités de prise des jours RTT

Les jours RTT doivent être pris prioritairement par journées ou, à défaut par demi-journées sous réserve de la compatibilité avec les nécessités de service, au plus tard avant le terme de la période de référence qui s'étend du 1^{er} janvier au 31 décembre de la même année. Les jours RTT ne sont ni reportables d'une année de référence à l'autre, ni rémunérés.

Chaque année, pour des raisons d'organisation, deux jours RTT sont fixés par l'employeur. Les salariés qui seraient amenés à travailler durant les jours de repos fixés par l'employeur bénéficieraient d'une compensation en temps : chaque jour de repos ainsi travaillé serait compensé par l'octroi de deux jours de repos (soit le jour de repos non pris et un jour de repos supplémentaire).

Sous réserve des impératifs liés à la nature et à l'organisation de la plateforme, les autres jours RTT sont fixés par le salarié, après validation par le manager, et seront programmés au minimum au début de chaque trimestre.

Si les nécessités de fonctionnement de l'entreprise imposent de modifier les dates planifiées, le salarié devra être informé de cette modification sous réserve d'un délai de prévenance de 7 jours calendaires.

5.4. Organisation de l'horaire fixe dans les Départements d'Outre-Mer

Les salariés travaillant dans les Départements de la Martinique, de la Guadeloupe, de la Guyane et de la Réunion sont soumis à l'horaire fixe.

Compte tenu des spécificités liés à chacun de ces Départements d'Outre-Mer, les horaires sont arrêtés par la direction.

Les horaires actuellement appliqués restent inchangés. Toute modification devra faire l'objet au préalable d'une consultation du Comité Social et Economique.

Lorsque l'horaire fixe hebdomadaire est supérieur à 35 heures, la durée de travail effectuée au-delà de 35 heures sera compensée par l'octroi de jours RTT dans les mêmes conditions que celles définies à l'article 4.5 du présent accord.

5.5. Organisation de l'horaire fixe pour les salariés de MGS

Les salariés de MGS sont soumis à l'horaire fixe, à l'exclusion des salariés embauchés avant le 1^{er} septembre 2013 ayant choisi de rester à l'horaire variable.

Compte tenu des spécificités liés aux activités de MGS, les accords du 14 janvier 2009 et du 1^{er} juillet 2013 actuellement en vigueur restent applicables et les horaires stipulés dans ces accords restent inchangés.

6. DROITS ET OBLIGATIONS DES SALARIES AU DECOMPTE HORAIRE

L'ensemble des salariés au décompte horaire – qu'ils soient soumis à l'horaire variable ou à l'horaire collectif – bénéficient des droits et sont soumis aux obligations présentées ci-dessous.

6.1.Repos quotidien et hebdomadaire

Chaque salarié doit bénéficier d'au moins 11 heures consécutives de repos quotidien et d'au moins 35 heures consécutives de repos hebdomadaire.

Le repos hebdomadaire inclut, sauf situation exceptionnelle, la journée du dimanche.

6.2.Repos supplémentaire accordé aux salariées enceintes

Les salariées, dont l'état de grossesse est médicalement constaté, relevant de l'article 2.2 du présent accord bénéficieront d'une réduction de leur temps de travail effectif quotidien comme suit :

- Dès le début du 4^{ème} mois de grossesse, leur temps de travail effectif quotidien est réduit d'1 heure ;
- Dès le début du 5^{ème} mois de grossesse, leur temps de travail effectif quotidien est réduit de 2 heures.

Cette réduction du temps de temps travail est accordée prorata temporis pour les salariées à temps partiel.

La rémunération des salariées concernées n'est pas affectée par la réduction du temps de travail prévue ci-dessus.

6.3.Contrôle de la durée du travail

La durée du travail des salariés est régulièrement contrôlée afin de permettre à la direction de s'assurer que :

- Les durées maximales du travail sont respectées ;
- Les temps de repos sont respectés ;
- Les amplitudes prévues au présent accord, tout particulièrement pour les salariés relevant de l'horaire variable, sont respectées.

Ce contrôle vise notamment à permettre d'identifier des éventuelles situations de surcharge de travail et, le cas échéant, de prendre les mesures pour y remédier.

7. DISPOSITIONS FINALES

7.1. DUREE ET EFFETS

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée.

L'accord et ses avenants éventuels peuvent être dénoncés par l'une ou l'autre des Parties signataires avec un préavis de 3 mois sur notification écrite par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre partie.

S'il s'avérait que des dispositions légales, réglementaires remettraient en cause de manière importante le dispositif mis en place, la direction et les partenaires sociaux signataires pourraient être amenés à revoir les dispositions de cet accord ou à les dénoncer.

Les Parties conviennent expressément que les dispositions du présent accord rendent caduques les dispositions, de quelque nature qu'elles soient, en vigueur au moment de la conclusion du présent accord et ayant le même objet ou le même but.

7.2. REVISION

Le présent accord pourra être révisé conformément conditions légales et réglementaires en vigueur.

7.3. DEPOT

Conformément aux articles D.2231-2 à 8 du code du travail, le présent accord ainsi que les pièces accompagnant le dépôt seront déposés sur la plateforme de téléprocédure : www.teleaccords.travail-emploi.gouv.fr.

Un exemplaire sera déposé, par la partie la plus diligente, au secrétariat du greffe du conseil de prud'hommes du lieu de conclusion de l'accord.

Le texte du présent accord, une fois signé, sera notifié à l'ensemble des organisations syndicales représentatives dans l'UES MG. Il sera également fait mention sur les panneaux d'affichage de l'UES MG de l'existence du présent accord et un exemplaire sera tenu à la disposition du personnel pour consultation éventuelle.

Le présent accord est fait en nombre suffisant pour remise à chacune des Parties.

Fait à Paris, le 23/12/2019

La Direction représentée par :

Les organisations syndicales :

FO représentée par :

CFDT représentée par :

CGT représentée par :

CFE/CGC représentée par :

UNSA Renouveau LMG représentée par :

█