

PROTOCOLE D'ACCORD RELATIF AUX HORAIRES INDIVIDUALISÉS

au sein de la CPAM du Val-d'Oise

Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Val-d'Oise
Les Marjoberts - 2 rue des Chauffours
95017 Cergy Pontoise Cedex

PROTOCOLE D'ACCORD RELATIF AUX HORAIRES INDIVIDUALISÉS AU SEIN DE LA CPAM DU VAL D'OISE

Entre

La CPAM du Val d'Oise

Sise au 2 rue des Chauffours, Immeuble des MARJOBERTS, 95017 CERGY-PONTOISE

Représentée par Stephan DI IORIO, Directeur Général,

D'une part

Et,

Les Organisations Syndicales représentatives au sein de la CPAM du Val d'Oise, représentées par :

Pour la CFDT :

Mesdames Christine FONTAINE, Chorok BADDA et Zarah NABI, déléguées syndicales,

Pour la CGT :

Messieurs Siegfried LOYAU et Pascal DEPUILLE, délégués syndicaux,

Pour FO :

Monsieur Jean-Claude AYME et Madame Florence MARESCQ délégués syndicaux,

Pour l'UNSA :

Madame Claire LEFEBVRE-ENGELSTEIN, Madame RICHARD Sophie et Monsieur Laurent TOURNIER, délégués syndicaux,

D'autre part.

SOMMAIRE

Préambule.....	4
CHAPITRE 1 - PRINCIPES DE L'HORAIRE INDIVIDUALISE	5
11 Dispositions générales.....	5
12 Champ d'application.....	5
13 Notion de permanence.....	5
14 Mesures applicables en cas de non-respect de l'horaire individualisé.....	6
CHAPITRE 2 - ORGANISATION DE L'HORAIRE INDIVIDUALISE.....	7
21 Amplitude journalière.....	7
22 Plages fixes.....	7
23 Plages mobiles.....	7
24 Pause déjeuner.....	7
25 Enregistrement et suivi du temps de travail.....	8
26 Période de référence.....	8
27 Gestion des crédits et débits d'heures.....	8
CHAPITRE 3 - DISPOSITIONS PARTICULIERES.....	10
3.1 Personnels d'accueil.....	10
3.2 Salariés à temps partiels.....	10
CHAPITRE 4 - DISPOSITIONS GENERALES	11
4.1 Validité de l'accord.....	11
4.2 Entrée en vigueur et durée de l'accord.....	11
4.3 Suivi de l'accord.....	11
4.4 Publicité et dépôt de l'accord.....	11

PRÉAMBULE

La crise sanitaire débutée en mars 2020 dans le pays a généré une évolution de l'organisation du travail avec le déploiement massif du travail à distance. Dans ce contexte particulier, la Direction a proposé un assouplissement de l'amplitude horaire qui a permis aux salariés d'adapter leur temps de travail.

La Direction a souhaité poursuivre cette démarche avec un triple objectif :

- offrir aux salariés un cadre plus souple dans la gestion des horaires de travail leur permettant une articulation harmonieuse entre vie professionnelle et privée,
- améliorer la qualité du service, afin de répondre aux attentes de nos différents publics (assurés, professionnels de santé et employeurs) et de nos salariés
- décorréler les accords relatifs aux horaires individualisés et à l'aménagement du temps de travail.

Les parties signataires ont pris en considération ces différentes exigences pour aboutir à un accord équilibré qui d'une part, garantit la qualité du service rendu aux usagers du service public et d'autre part, favorise la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle, gage d'un engagement de qualité des salariés au sein de l'organisme.

Le présent protocole d'accord a pour objet de fixer, dans le respect des dispositions légales en vigueur et en application du protocole d'accord de l'UCANSS du 31 janvier 1977 relatif aux horaires individualisés dans les organismes de sécurité sociale, le cadre applicable à la gestion des horaires de travail au sein de la CPAM du Val d'Oise.

Ainsi, à compter de sa date d'entrée en vigueur, il se substitue définitivement au protocole d'accord relatif aux horaires individualisés du 19 décembre 2002 et au protocole d'accord relatif aux horaires individualisés applicable aux téléconseillers et référents techniques de la plateforme de services téléphonique du 19 décembre 2008 et leurs avenants.

C'est dans cet état d'esprit que les parties au présent accord se sont rencontrés les 5 novembre 2020, le 19 janvier 2021, le 19 février 2021 et 04 mai 2021 pour convenir ce qui suit :

CHAPITRE 1

PRINCIPES DE L'HORAIRE INDIVIDUALISÉ

11 Dispositions générales

Le dispositif d'horaire individualisé bénéficie à l'ensemble du personnel de l'organisme, cadres et employés, lié par un contrat de travail à la CPAM du Val d'Oise, qu'il soit à durée déterminée ou indéterminée, à temps plein ou à temps partiel.

Il permet au personnel d'organiser ses heures d'arrivée et de départ au sein de plages de temps dites « plages mobiles », qui encadrent les plages de temps dites « plages fixes », sous réserve qu'il effectue le nombre d'heures de travail contractuellement prévu pour la période de référence.

Les salariés exerceront habituellement leurs fonctions dans la limite de 5 jours consécutifs, du lundi au vendredi.

La journée de travail comporte une plage fixe le matin et une autre l'après-midi, chaque jour de la semaine, du lundi au vendredi.

Les salariés ayant opté pour les horaires variables s'engagent, sous la responsabilité de l'employeur, à respecter les durées maximales de travail fixées par le Code du travail.

12 Champ d'application

Ce dispositif d'horaires individualisés bénéficie à l'ensemble du personnel de l'Organisme, cadres et employés, à l'exception :

- des cadres dirigeants tels que définis à l'article L 3111-2 du code du travail,
- des salariés ayant signé une convention individuelle de forfait en jours,
- des salariés de moins de 18 ans (compte tenu de l'obligation légale de ne pas effectuer plus de 8 heures par jour et plus de 35 heures par semaine),
- des salariés travaillant en équipe (atelier de personnalisation),
- des salariés en période de formation c'est-à-dire lorsqu'ils se trouvent soumis à des contraintes horaires liées aux impératifs pédagogiques,
- des stagiaires.

13 Notion de permanence

L'application des horaires individualisés doit être compatible avec les objectifs d'amélioration, de continuité et de qualité du service rendu aux assurés, aux professionnels de santé, aux employeurs ainsi qu'aux salariés.

A cet égard, la mise en œuvre des horaires individualisés s'accompagnera d'une organisation des services rigoureuse permettant de concilier souplesse de gestion des horaires de travail dans le cadre des plages mobiles et bon fonctionnement de l'organisme.

Afin d'assurer la qualité et la continuité du service rendu à nos publics, qui doit rester une priorité pour chaque salarié, ainsi qu'au personnel, il est demandé à l'ensemble des services d'assurer en leur sein une permanence physique ou téléphonique, en tant que de besoin, les jours ouvrés de 8H30 à 17H00.

S'agissant plus spécifiquement du personnel dont le cœur de métier est l'accueil du public, les permanences sont adaptées aux horaires d'ouverture.

S'agissant plus spécifiquement des personnels assurant des missions permettant aux autres salariés de travailler (par exemple, maintenance informatique, déblocage des cartes, traitement du courrier,...), les permanences sont adaptées à la réalisation de ses missions spécifiques.

L'organisation des permanences résultera d'une entente entre les collaborateurs. A défaut, elles seront organisées par l'encadrement qui veillera obligatoirement à établir un roulement parmi les collaborateurs présents.

Pour des raisons de nécessités de service, telles que notamment des réunions, formations, missions, contraintes ponctuelles liées à l'activité, la présence des salariés sur une plage mobile, sur les jours travaillés, pourra être requise entre 9H00 et 17H00 et au-delà en cas de circonstances exceptionnelles dûment justifiées. Il est rappelé que la présence des salariés aux réunions, formations est obligatoire pour toute la durée de celles-ci, sous réserve d'impératifs personnels ponctuels ayant donné lieu à un accord préalable du manager ou de l'animateur de formation.

14 Mesures applicables en cas de non-respect de l'horaire individualisé

Le bénéfice de l'horaire individualisé repose sur la gestion autonome de son temps de travail par chaque collaborateur. Ce dispositif ne constitue en aucun cas un droit acquis et non révoquant pour le salarié.

Ainsi, s'il est constaté que le salarié ne s'adapte pas à cette gestion autonome de l'horaire individualisé (débits répétés et/ou importants en fin de période, non-respect des plages fixes,...), l'employeur pourra lui en retirer le bénéfice si malgré un entretien avec son manager, il ne régularise pas sa situation. Dans ce cas de figure, le retour à des horaires fixes, pour une durée déterminée fixée en accord avec le salarié, constitue une simple mesure administrative visant à fournir un cadre plus précis et adapté au salarié dans l'accomplissement de ses fonctions.

Enfin, tout manquement grave ou répété aux dispositions du présent protocole pourra donner lieu à une sanction disciplinaire, telle que prévue par le Règlement intérieur.

CHAPITRE 2

ORGANISATION DE L'HORAIRE INDIVIDUALISÉ

21 Amplitude journalière

L'amplitude de la journée de travail est la période qui s'étend de l'heure d'ouverture à l'heure de fermeture des locaux de travail. Pour la CPAM du Val d'Oise, l'amplitude journalière d'ouverture au personnel est fixée à 12 heures : de 7H00 à 19H00.

Le temps de travail des salariés ne peut couvrir l'ensemble de cette amplitude et doit impérativement respecter les durées maximales journalières et hebdomadaires prévues par le Code du travail.

La présence dans l'organisme avant le début de la plage mobile ou après sa fin est interdite, sauf nécessité de service validée par l'employeur.

22 Plages fixes

Les plages fixes sont les périodes de la journée pendant lesquelles chaque salarié doit obligatoirement être présent à son poste de travail.

Les plages fixes sont définies comme suit du lundi au vendredi :

- Le matin : de 9h30 à 11h30
 - L'après-midi : de 14h00 à 15h30
- Soit 3h30 de plages fixes

23 Plages mobiles

Les plages mobiles sont les périodes de la journée pendant lesquelles chaque salarié peut choisir librement ses heures d'arrivée, de repas et de départ, sous réserve de respecter les permanences définies au chapitre 1.

Les plages mobiles sont fixées comme suit du lundi au vendredi :

- Le matin : de 7h00 à 9h30
 - Le midi : de 11h30 à 14h00
 - L'après-midi : de 15h30 à 19h00
- Soit 8h30 de plages mobiles

24 Pause déjeuner

Sous réserve des dispositions spécifiques fixées dans le chapitre 3 pour le personnel de l'accueil physique et téléphonique, une pause obligatoire de 30 minutes consécutives minimum est fixée pour le déjeuner.

• En synthèse : journée de travail en back-office



2.5 Enregistrement et suivi du temps de travail

L'enregistrement et le décompte des horaires de travail est assuré par un système informatisé de gestion des temps, qui offre la possibilité au salarié de suivre son temps de travail.

Chaque salarié doit, en principe, badger au moins 4 fois par jour à l'aide d'une carte personnelle qu'il doit être seul à utiliser :

- à l'arrivée,
- en partant en pause méridienne
- en revenant de pause méridienne,
- au départ.

A titre exceptionnel et après avoir recueilli l'accord préalable de son manager, le salarié peut s'absenter temporairement de l'organisme ou de son poste de travail s'il est en télétravail, au cours de sa journée puis revenir à son poste, sur les plages mobiles. Il est dans ce cas impératif que le nombre de badgeages soit pair. Le temps, de l'absence, sera couvert par le salarié au moyen d'un effacement de temps acquis tel que défini au paragraphe 2.7.

En cas d'oubli de badgeage ou impossibilité de badger, le salarié devra faire une demande de régularisation auprès de son manager. Nul ne peut valider son propre compteur, sauf accord écrit du Responsable pour chaque demande.

Pour les représentants du personnel qui s'absentent de leur poste de travail au titre d'un mandat électif ou désignatif pour une durée égale à une demi-journée ou journée, il ne leur est pas fait obligation de badger.

2.6 Période de référence

La période de référence est celle au cours de laquelle le cumul des heures travaillées doit atteindre la durée contractuelle. Cette dernière est fixée sur une période de 4 semaines consécutives de travail et s'obtient ainsi en multipliant la durée contractuelle de travail hebdomadaire par 4.

2.7 Gestion des crédits et débits d'heures

• Principe

Avec l'horaire individualisé, il appartient aux salariés de gérer leur temps de travail. Sauf situations exceptionnelles, le temps de travail contractuel doit être effectué sur la période de quatre semaines.

Les reports de crédits sont autorisés d'une période de référence à l'autre, dans la limite de 8 heures mensuelles.

En cas de crédit excessif, le manager et/ou le département des Ressources Humaines se réservent le droit de demander au salarié de poser un ou plusieurs effacement(s) dans un délai raisonnable.

Un débit maximal de 3 heures est autorisé en fin de période de quatre semaines, à condition que ce débit ne se reporte pas de période de référence en période de référence. Le manager se réserve le droit de demander au salarié d'augmenter son temps de travail dans les semaines à venir afin de régulariser sa situation.

Dans les cas suivants : maladie de l'agent, maladie d'un enfant, accident de travail ou congés décès, le manager pourra autoriser un report supplémentaire en débit ou en crédit sur la période suivante. En cas de débit et si le salarié le souhaite, celui-ci pourra être imputé sur les congés.

Le manager doit être vigilant sur la situation des compteurs. Un contrôle régulier est également réalisé par le Département Ressources Humaines.

- **Utilisation des crédits d'heures : possibilité d'effacement de plage(s) fixe(s)**

Sous réserve des nécessités de services, chaque salarié peut utiliser à son gré, trois journées maximum par période de référence de quatre semaines, qui peuvent être prises par heures, demi-journée ou journée complète et être ou non consécutives.

Le crédit d'heures correspondant à l'effacement de plage(s) doit avoir été préalablement acquis au moment de la pose. De façon exceptionnelle, peut être autorisée la pose par anticipation d'une journée d'effacement.

Pour permettre la continuité du service et notamment en cas d'effectifs insuffisants, la faculté d'effacement pourra être reportée par le manager, tout en essayant de l'accorder prioritairement au cours de la période de quatre semaines et sans excéder un report sur plus de deux périodes consécutives.

Sauf circonstances exceptionnelles, les demandes devront être effectuées au moins une semaine à l'avance pour ne pas désorganiser le service et permettre une planification des absences, l'encadrement devant veiller à ce que 50% de son effectif soit présent.

CHAPITRE 3

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

3.1 Personnels d'accueil

Compte tenu de leurs missions et/ou de leurs modalités d'exercice professionnel, des dispositions particulières sont prévues pour le personnel dont le cœur de métier est l'accueil physique et/ou téléphonique.

Dans les agences d'accueil, le bénéfice des horaires individualisés doit permettre l'accueil du public et s'adapter à la nécessité de rendre le service attendu sur les horaires d'ouverture au public. L'encadrement veillera à ce que les effectifs nécessaires soient présents en fonction des flux d'accueil.

A la plateforme de services téléphonique (PFS), le bénéfice des horaires individualisés doit s'adapter aux horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique. L'encadrement veillera à ce que les effectifs nécessaires soient présents en fonction des flux d'appels.

En synthèse :

• journée de travail en front office

La pause méridienne ne peut être inférieure à 45 minutes afin de garantir une coupure suffisante dans l'activité d'accueil. En conséquence, la plage mobile du midi s'étend de 11h30 à 14h00 et les plages fixes de 9h30 à 11h30 et de 14h00 à 15h30.



• journée de travail en back-office

Lorsque les salariés en charge de l'accueil sont positionnés en journée de back office, ils bénéficient des dispositions générales concernant les plages fixes et mobiles avec une pause déjeuner obligatoire de 30 minutes minimum.



3.2 Salariés à temps partiels

Les dispositions susvisées s'appliquent aux salariés à temps partiel étant entendu que les temps de crédit d'heures et le nombre d'effacements précédemment indiqués sont réduits au prorata de leur durée hebdomadaire de travail.

Pour des raisons de santé, les salariés à temps partiel pour motif thérapeutique doivent respecter les horaires de travail ou les volumes d'heures médicalement prescrits, sans pouvoir se constituer de crédit d'heures. Aussi, la possibilité d'effacement de plage ne leur est pas permise.

CHAPITRE 4

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

4.1 Validité de l'accord

Le présent accord est valable après avoir été signé par une ou plusieurs organisations syndicales représentatives ayant recueilli plus de 50 % des suffrages exprimés en faveur d'organisations représentatives au premier tour des dernières élections des titulaires au comité social et économique.

4.2 Entrée en vigueur et durée de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée et sera applicable à compter du 1er octobre 2021, sous réserve de l'obtention de l'agrément ministériel. A défaut d'agrément, le présent accord sera réputé non écrit.

Les dispositions du présent accord se substituent de plein droit aux dispositions contraires résultant d'accords collectifs ou d'usages existants.

Le présent accord pourra être révisé ou dénoncé selon les dispositions légales en vigueur.

4.3 Suivi de l'accord

• Périodicité du suivi de l'accord

Les parties signataires conviennent de se retrouver 2 ans après l'entrée en vigueur du présent accord. A cette occasion, elles échangeront sur les conditions de mise en œuvre de l'accord, sur les bénéfices qu'il a engendré et sur les éventuelles difficultés rencontrées.

Au-delà de deux ans et tout au long de la durée de vie de l'accord, une réunion de suivi pourra être organisée entre les mêmes parties, à la demande de la Direction ou de la majorité des organisations syndicales signataires.

• Organisation des réunions de suivi de l'accord

Afin de faciliter les échanges et de respecter une représentation équilibrée, seront présents, lors des réunions de suivi de l'application du présent protocole :

- Pour les organisations syndicales signataires du présent accord et représentatives au niveau de l'entreprise : deux représentants ;
- Pour la Direction : un nombre de représentants ne pouvant excéder celui des organisations syndicales.

4.4 Publicité et dépôt de l'accord

Le présent accord fera l'objet des formalités de dépôt et de publicité prévues par les dispositions légales auprès de la DRIETS, du Greffe du conseil des prud'hommes et de la base de données nationale www.legifrance.gouv.fr / rubrique « accords collectifs ».

Il sera transmis aux délégués syndicaux et au secrétaire du CSE.

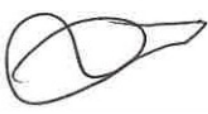
Il fera l'objet d'une diffusion auprès du personnel sur le site intranet de l'organisme.

Fait à Cergy-Pontoise, le

18 JUIN 2021



Le Directeur Général,

CFDT	CGT
	
FO	UNSA
	



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Val-d'Oise

