

## **Annexe chapitre 4 – Durée du travail**

**Customer Care Contact Centers :**  
**- Parcels & Mail**  
**- Bank & Solutions**

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Portée de cette annexe .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Travail à temps plein .....</b>	<b>3</b>
2.1	Durée moyenne.....	3
2.2	Respect de la durée moyenne.....	3
<b>3</b>	<b>Travail à temps partiel .....</b>	<b>3</b>
3.1	Prestations incomplètes.....	3
3.2	Autres hypothèses de temps partiel.....	3
3.3	Régimes fixes à temps partiel.....	3
<b>4</b>	<b>Horaires de travail.....</b>	<b>4</b>
4.1	Cadre général des horaires de travail.....	4
4.2	Cadre de confection de l'horaire flottant .....	4
4.2.1	Travail de jour.....	4
4.2.2	Pause.....	4
4.2.3	Amplitude d'une prestation de travail .....	4
4.2.4	Délai de 24 heures – rappel en service.....	4
4.2.5	Période de travail journalière.....	4
4.2.6	Durée du travail journalière.....	5
4.2.7	Semaine de travail .....	5
4.2.8	Travail supplémentaire.....	6
4.2.9	Horaire flottant.....	6
4.2.9.1	Temps plein et temps partiel avec prestation par jour complet.....	6
4.2.9.2	Temps partiel avec prestation par demi-jour.....	7
4.2.9.3	Pauses et communication des horaires .....	8
4.2.9.4	Prestation se terminant en fin de journée et télétravail.....	9
4.2.9.4.1	Parcels & Mail - Bruxelles.....	9
4.2.9.4.2	Parcels & Mail - Saint-Nicolas .....	9
4.2.9.4.3	Bank .....	9
4.2.9.4.4	Solutions .....	9

## 1 Portée de cette annexe

Cette annexe est visée à l'article **13** du règlement de travail. En matière de durée et d'horaires de travail à temps plein et partiel, elle reprend, en ce qui concerne les employés en charge de la téléphonie, certaines dispositions propres :

- aux Customer Care Contact Centers : Parcels & Mail et Bank & Solutions

## 2 Travail à temps plein

### 2.1 Durée moyenne

Le travail à temps plein représente une moyenne de 38 heures par semaine sur la période de référence du 1<sup>er</sup> octobre au 30 septembre de l'année suivante.

### 2.2 Respect de la durée moyenne

Le respect de la durée hebdomadaire moyenne du travail sur la période de référence est assuré de la manière décrite à l'article **8.1** du règlement de travail (travailleurs à régime quotidien fixe).

## 3 Travail à temps partiel

### 3.1 Prestations incomplètes

**§1.** Certains travailleurs statutaires et contractuels effectuent des prestations incomplètes et travaillent ainsi à temps partiel en-dehors des hypothèses visées à l'article **3.2** ci-dessous.

En ce qui concerne les travailleurs statutaires, le régime individuel de travail à temps partiel résulte de l'attribution préalable d'un horaire à temps partiel (incomplet).

En ce qui concerne les travailleurs contractuels, le régime individuel de travail à temps partiel est fixé dans le contrat de travail, ou un avenant à ce contrat.

**§2.** Leur régime de travail, en ce compris les jours ou demi-jours libres, sont fixés par écrit au minimum 5 jours ouvrables avant le début du travail à temps partiel sous forme de prestations incomplètes.

### 3.2 Autres hypothèses de temps partiel

**§1.** Certains travailleurs statutaires et contractuels occupés à temps plein, travaillent à temps partiel pour une période limitée, dans le cadre d'un(e) :

- congé thématique
- interruption de carrière
- congé pour prestations réduites pour convenance personnelle
- congé pour prestations réduites pour raisons médicales.

**§2.** Leur régime de travail, en ce compris les jours ou demi-jours libres, sont fixés par écrit au minimum 5 jours ouvrables avant le début du travail à temps partiel sous les formes précitées.

### 3.3 Régimes fixes à temps partiel

Les régimes fixes sont visés dans le règlement de travail (article **7.5.1**).

## 4 Horaires de travail

### 4.1 Cadre général des horaires de travail

Est appliqué un horaire flottant avec durée journalière fixe.

### 4.2 Cadre de confection de l'horaire flottant

L'horaire flottant doit respecter le cadre ci-dessous.

#### 4.2.1 Travail de jour

Le travail peut être organisé le jour uniquement :

- début à 7h24 au plus tôt et fin à 19h00 au plus tard ;
- la planification des activités autres que de back office doit être respectée. Les employés disposent d'une plage flottante de 30 minutes pour débuter et finir leur prestation si des activités de back-office au début ou à la fin de leur prestation rendent cela possible.

#### 4.2.2 Pause

- au plus tard après 2h30 de prestation ;
- durée minimum de 10 minutes et maximum de 40 minutes.

L'article **4.2.9.3** reprend les détails des pauses.

#### 4.2.3 Amplitude d'une prestation de travail

L'amplitude (voir règlement de travail, article **6.7**) doit être aussi réduite que possible.

L'amplitude ne peut en principe pas dépasser 12h.

L'amplitude de 12h ne peut être dépassée que si le service l'exige impérativement.

Si l'amplitude excède 12h, un repos compensatoire est accordé à concurrence du temps qui se situe au-delà de 12h. Ce repos compensatoire doit être pris pendant la période de référence du 1<sup>er</sup> octobre au 30 septembre de l'année suivante. Ce repos compensatoire s'ajoute au repos compensatoire dû en raison, le cas échéant, d'un travail complémentaire ou de travail supplémentaire survenant alors que l'amplitude de 12h est dépassée.

#### 4.2.4 Délai de 24 heures – rappel en service

Une modification des jours de repos ou d'inactivité dans le cadre de l'horaire flottant ou des horaires fixes doit être communiquée au travailleur au plus tard 24 heures avant le début de la prestation. Une modification du jour de repos ou d'inactivité communiquée au travailleur moins de 24 heures avant le début de la prestation ne relève plus d'une communication planifiée de l'horaire de travail, mais d'un rappel en service visé par l'article **11.2** du règlement de travail.

#### 4.2.5 Période de travail journalière

La période journalière durant laquelle des prestations de travail à temps plein ou partiel peuvent être fixées au moyen de l'horaire flottant se présente comme suit :

Temps plein et temps partiel avec prestation par jour complet						
Temps partiel avec prestation par demi-jour						
	Du lundi au vendredi		Samedi		Dimanche	
	De :...	A :...	De :...	A :...	De :...	A :...
<b>Contact centers :</b>	7h24	19h00	8h24	16h30	Pas d'application	

<b>Parcels &amp; Mail Bank</b>					
<b>Contact center : Solutions</b>	7h24	17h00	Pas d'application		Pas d'application

#### 4.2.6 Durée du travail journalière

La durée de travail journalière à temps plein ou partiel planifié au moyen de l'horaire flottant se présente comme suit :

Temps plein				
	Du lundi au vendredi		Samedi	Dimanche
	Durée		Durée	Durée
<b>Contact centers : Parcels &amp; Mail Bank</b>	7h36		7h36	Pas d'application
<b>Contact center : Solutions</b>	7h36		Pas d'application	Pas d'application

Temps partiel					
	Du lundi au vendredi		Samedi		Dimanche
	Durée avec prestation par demi-jour	Durée avec prestation par jour complet	Durée avec prestation par demi-jour	Durée avec prestation par jour complet	Durée
<b>Contact centers : Parcels &amp; Mail Bank</b>	3h48	7h36	3h48	7h36	Pas d'application
<b>Contact center : Solutions</b>	3h48	7h36	Pas d'application		Pas d'application

#### 4.2.7 Semaine de travail

La semaine de travail est de 5 jours, selon 2 variantes.

Première variante : travail du lundi au vendredi ; samedi et dimanche sont libres.

Deuxième variante : le samedi est un jour de travail ; pas le dimanche. Dans ce cas, le travail hebdomadaire comprend deux jours d'inactivité (jours libres), le dimanche et un autre jour situé du lundi au vendredi, dans le respect d'une interruption de travail hebdomadaire de 35 heures consécutives.

Cette deuxième variante s'applique aux contacts centres **Parcels & Mail** et **Bank** de la manière suivante. En octobre et en avril, les employés peuvent décider pour une période de six mois (janvier-juin/juillet-décembre) s'ils souhaitent travailler tous les samedis.

Une fois identifiés les volontaires pour travailler tous les samedis, est déterminé le nombre de samedis par personne restant à planifier. Les employés qui déclarent souhaiter travailler pendant un nombre de samedis supérieur à la moyenne de samedis restant à distribuer par employé peuvent s'inscrire en priorité pour les samedis. Si, après cette inscription, un solde de samedis subsistent devant être assurés, les autres employés doivent s'inscrire pour les assurer.

#### 4.2.8 Travail supplémentaire

Est du travail supplémentaire avec sursalaire le travail effectué au-delà de 9 heures par jour ou de 40 heures par semaine.

#### 4.2.9 Horaire flottant

L'horaire est flottant dans la mesure suivante. Les employés disposent au maximum de 30 minutes de flottement par rapport à l'heure de début planifiée de leur horaire de travail comme décrit ci-après :

- la première demi-heure de l'horaire de travail est une activité de back-office : l'employé peut commencer au maximum une demi-heure plus tard.
- la dernière demi-heure de l'horaire de travail est une activité de back-office : l'employé peut commencer au maximum une demi-heure plus tôt.
- la première demi-heure et la dernière demi-heure de l'horaire de travail sont des activités de back-office : l'employé peut commencer au maximum une demi-heure plus tard ou au maximum une demi-heure plus tôt.

##### 4.2.9.1 Temps plein et temps partiel avec prestation par jour complet

L'horaire flottant dans la mesure décrite ci-dessus, pour une durée fixe de travail de **7h36**, se présente comme suit.

du lundi au vendredi	07h54 – 16h00
	08h09 – 16h15
	08h24 – 16h30
	08h39 – 16h45
	08h54 – 17h00
	09h09 – 17h15
	09h24 – 17h30
	09h39 – 17h45
	09h54 – 18h00
	10h09 – 18h15
	10h24 – 18h30
	10h39 – 18h45
	10h54 – 19h00
samedi	08h24 – 16h30

#### 4.2.9.2 Temps partiel avec prestation par demi-jour

L'horaire flottant dans la mesure décrite ci-dessus, pour une durée fixe de travail de **3h48**, se présente comme suit.

du lundi au vendredi	07h57 – 11h45
	08h12 – 12h00
	08h27 – 12h15
	08h42 – 12h30
	08h57 – 12h45
	09h12 – 13h00
	12h12 – 16h00
	12h27 – 16h15
	12h42 – 16h30
	12h57 – 16h45
	13h12 – 17h00
	13h27 – 17h15
	13h42 – 17h30
	13h57 – 17h45
	14h12 – 18h00
	14h27 – 18h15
	14h42 – 18h30
	14h57 – 18h45
	15h12 – 19h00
samedi	08h27 – 12h15
	08h42 – 12h30
	08h57 – 12h45
	09h12 – 13h00
	12h12 – 16h00
	12h27 – 16h15
	12h42 – 16h30

#### 4.2.9.3 Pauses et communication des horaires

**§1.** Les pauses sont organisées comme suit.

Pause de midi :

La pause de midi est de minimum 30 minutes. Les travailleurs peuvent choisir entre deux régimes : pause de midi de 30 minutes ; pause de midi de 40 minutes, compensée par 10 minutes de travail en plus. Pour permettre un suivi opérationnel, ce choix sera fait deux fois par an, par écrit, ensemble avec les autres préférences. Ce choix s'opère en avril et octobre.

Les heures de début des pauses de midi tombent en principe entre 11h30 et 13h00.

Les pauses de midi sont planifiées en fonction des besoins opérationnels.

Les travailleurs qui utilisent Genesys doivent s'attribuer le statut adéquat, soit « lunch ».

Autres pauses :

Elles sont de 30 minutes par jour, ou 20 si l'employé a opté pour une pause de midi de 40 minutes mais ne souhaite pas retarder son départ. Compte tenu de l'objectif d'une pause, celle-ci doit être prise après au moins 45 minutes d'activité ininterrompue, et au plus tard après 2h30 d'activité ininterrompue. Les pauses sont planifiées en fonction des besoins opérationnels.

Afin de garantir que chaque travailleur puisse effectivement prendre ses pauses, celles-ci doivent être planifiées.

Les travailleurs peuvent choisir entre trois régimes :

- 2 interruptions de 15 minutes ;
- 3 interruptions de 10 minutes ;
- 2 interruptions de 10 minutes, uniquement possibles avec une pause de midi de 40 minutes.

Pour permettre un suivi opérationnel, ce choix sera fait deux fois par an, par écrit, en même temps que les autres préférences. Ce choix s'opère en avril et octobre.

Les collaborateurs qui utilisent Genesys doivent s'attribuer le statut adéquat, soit « break ».

Prise des pauses :

Chaque travailleur est prié de quitter son poste de travail durant chaque pause, de manière à ne pas perturber le travail des collègues.

**§2.** Les horaires de travail quotidiens fixes sont communiqués aux travailleurs selon les modalités et délais suivants.

En octobre et en avril, les employés sont invités à indiquer leurs préférences en matière de prestations se terminant en fin de journée, d'heures de début, de télétravail et de samedis pour une période de six mois (janvier-juin en octobre, juillet-décembre en avril). Les employés sont informés de la planification au plus tard en novembre et en mai. Exprimer une préférence n'est pas une garantie d'obtenir la planification souhaitée. Lors de la planification, le service aux clients et l'équité sont pris en compte.

Les horaires de travail découlant de la planification précitée sont publiés 1 mois à l'avance par période de 4 ou 5 semaines. Lors de la publication, les employés reçoivent par e-mail la notification de cette publication. Dès la publication, ils peuvent consulter leur horaire de travail dans l'outil de planification.



#### **4.2.9.4 Prestation se terminant en fin de journée et télétravail**

##### **4.2.9.4.1 *Parcels & Mail - Bruxelles***

Les employés optent pour faire ou non du télétravail.

**1.** Les employés qui optent pour une planification de prestation se terminant en fin de journée par jour (fin de journée entre 17h45 et au plus tard 19h) indiquent leur préférence pour :

- un jour fixe de télétravail par semaine
- un deuxième jour de semaine où ils peuvent faire du télétravail s'ils sont planifiés pour une prestation se terminant en fin de journée.

Exceptionnellement, la prestation se terminant en fin de journée peut être planifiée sur le jour de télétravail fixe.

**2.** Les employés qui optent pour une planification de prestation se terminant en fin de journée par semaine indiquent leur préférence pour :

- un jour fixe de télétravail

Pendant les semaines où ils sont planifiés pour une prestation se terminant en fin de journée, ils peuvent faire du télétravail pendant deux jours.

**3.** Les employés qui n'optent pas pour le télétravail choisissent également s'ils veulent des prestations se terminant en fin de journée par jour ou par semaine.

##### **4.2.9.4.2 *Parcels & Mail - Saint-Nicolas***

Les employés optent pour faire ou non du télétravail.

Si oui, ils indiquent leur préférence pour deux jours de télétravail par semaine. Les prestations se terminant en fin de journée sont planifiées uniquement au cours des jours de télétravail.

Si non, ils donnent leur préférence pour le jour de la semaine où ils souhaitent être planifiés pour une prestation se terminant en fin de journée.

##### **4.2.9.4.3 *Bank***

Les employés optent pour faire ou non du télétravail.

Si oui, ils indiquent leur préférence pour un jour de télétravail par semaine. Les prestations se terminant en fin de journée sont planifiées par semaine: en octobre et en avril, les employés s'inscrivent pour les semaines au cours desquelles ils assureront une prestation se terminant en fin de journée.

##### **4.2.9.4.4 *Solutions***

Le télétravail n'est pas appliqué. Des prestations se terminant en fin de journée n'y sont pas planifiées.