

Annexe chapitre 4 – Durée du travail

HR Contact Center

ICT

Service Operations (“SO”)

Global Service Organization (“GSO”)

Stamps & Philately

Gardes

Table des matières

1	Portée de cette annexe	3
2	Travail à temps plein	3
2.1	Durée moyenne.....	3
2.2	Respect de la durée moyenne.....	3
3	Travail à temps partiel	3
3.1	Prestations incomplètes.....	3
3.2	Autres hypothèses de temps partiel.....	3
3.3	Régimes fixes à temps partiel.....	3
4	Horaires de travail.....	4
4.1	Cadre général des horaires de travail.....	4
4.2	Cadre de confection des horaires de travail.....	4
4.2.1	Travail de jour et de nuit.....	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
4.2.5.1	Horaire flottant général.....	4
4.2.5.2	Autres horaires de travail.....	5
4.2.6	Durée du travail journalière.....	5
4.2.7	Semaine de travail.....	5
4.2.8	Travail supplémentaire.....	5
4.2.9	Horaire flottant général.....	6
4.2.10	Autres horaires de travail.....	6
4.2.10.1	HR&O - HR Contact Center (HRCC).....	6
4.2.10.2	ICT – Service Desk.....	6
4.2.10.3	SO – Catering.....	7
4.2.10.4	SO – Welcome Desk - HQ.....	7
4.2.10.5	SO – FM Document Management.....	7
4.2.10.6	SO – Contact Center - Facilities.....	7
4.2.10.7	Réseau SO – Cleaning.....	8
4.2.10.7.1	Principes.....	8
4.2.10.7.2	Communication des horaires de travail.....	8
4.2.10.8	Réseau SO – FM Maintenance.....	9
4.2.10.8.1	Techniciens dans les centres de tri.....	9
4.2.10.8.2	Local Teams.....	9
4.2.10.8.3	Communication des horaires de travail.....	9
4.2.10.9	GSO – Digital Document Center.....	10
4.2.10.10	GSO – Payment Factory – Clearing & Customer Relations.....	10
4.2.10.11	Mail & Retail – Stamps & Philately.....	10
4.2.10.12	Gardes.....	10

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 certaines dispositions propres :

- aux départements suivants : HR Contact Center, ICT, Service Operations (« SO »), Global Service Operations (« GSO »), Stamps & Philately, et aux Gardes

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^{er} 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), sauf pour les réseaux Cleaning et FM Maintenance de Service Operations. Pour ces réseaux, le respect de la durée hebdomadaire moyenne du travail sur la période de référence est assuré de la manière décrite à l'article **8.2** du règlement de travail (travailleurs à régime quotidien variable).

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

Sont appliqués des horaires fixes, l'horaire flottant général appliqué aussi dans les services généraux et de support avec durée journalière fixe (voir article **4.2.9** de l'annexe relative à ces services), et des horaires flottants particuliers avec durée journalière fixe au sein de GSO et Stamps & Philately.

4.2 Cadre de confection des horaires de travail

Les horaires fixes et flottants doivent respecter le cadre ci-dessous.

4.2.1 Travail de jour et de nuit

§1 Sauf dans la mesure précisée au **§2**, le travail peut être organisé le jour uniquement.

§2 Le travail peut être organisé la nuit (20h à 6h) dans :

- le réseau Cleaning
- le réseau FM Maintenance de Service Operations : techniciens dans les centres de tri

4.2.2 Pause

- au plus tard après 5h30 de prestation ;
- durée minimum de 30 minutes et maximum de 2h.

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^{er} 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 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

4.2.5.1 Horaire flottant général

L'horaire flottant général, appliqué aussi dans les services généraux et de support (voir article **4.2.9** de l'annexe relative à ces services), peut être appliqué dans les entités suivantes :

- **HR Contact Center**
- **ICT Service Desk**
- **SO - Catering**
- **SO - Welcome Desk HQ**
- **SO - FM Document Management**

- **SO - Contact Center Facilities**
- **Réseau SO - FM Maintenance**

La période journalière durant laquelle des prestations de travail à temps plein ou partiel peuvent être fixées au moyen de l'horaire flottant général se retrouve à l'article **4.2.5** de l'annexe relative aux services généraux et de support.

4.2.5.2 Autres horaires de travail

La période journalière durant laquelle des prestations de travail à temps plein ou partiel peuvent être fixées au moyen des autres horaires de travail figure dans ces horaires tels que repris à l'article **4.2.10** de la présente annexe.

4.2.6 Durée du travail journalière

La durée de travail journalière à temps plein ou partiel planifié au moyen des horaires de travail se présente comme suit :

Temps plein						
	Du lundi au vendredi		Samedi		Dimanche	
	Durée		Durée		Durée	
	7h36		7h36		7h36	
Départements	Tous		-ICT Service Desk -Réseau Cleaning -Réseau FM Maintenance : techniciens dans les centres de tri		-Réseau FM Maintenance : techniciens dans les centres de tri	
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 avec prestation par demi-jour	Durée avec prestation par jour complet
	3h48	7h36	3h48	7h36	3h48(*)	7h36
Départements	Tous		-ICT Service Desk -Réseau Cleaning -Réseau FM Maintenance :techniciens dans les centres de tri		-Réseau FM Maintenance : techniciens dans les centres de tri	

(*) sauf dans le Réseau Cleaning : horaire de travail de minimum 1 heure.

4.2.7 Semaine de travail

La semaine de travail est décrite, par entités, à l'article **4.2.10** ci-dessous.

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 général

L'horaire flottant général se retrouve à l'article **4.2.9** de l'annexe relative aux services généraux et de support. Il peut être appliqué dans les entités visées à l'article **4.2.5.1** ci-dessus.

4.2.10 Autres horaires de travail

4.2.10.1 HR&O - HR Contact Center (HRCC)

§1 L'horaire fixe suivant peut être appliqué :

du lundi au vendredi	07h25 – 15h31
-----------------------------	---------------

§2 Les pauses sont organisées comme suit.

Pause de midi :

La pause de midi est de 30 minutes.

Autres pauses :

Les travailleurs bénéficient en outre de deux pauses de 15 minutes. Les travailleurs qui le souhaitent peuvent demander de remplacer ces deux pauses de 15 minutes par 3 pauses de 10 minutes.

Prise des pauses :

Les moments des pauses sont fixés par le Teamleader ou le Superviseur en fonction des besoins du service.

§3 Dans ce département, la semaine de travail est de 5 jours, du lundi au vendredi.

§4 Les horaires de travail quotidiens sont communiqués aux travailleurs par ordinateur via planning digital partagé publié le jeudi pour la semaine qui suit.

4.2.10.2 ICT – Service Desk

§1 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.

§2 Les horaires fixes suivants peuvent être appliqués :

du lundi au vendredi	06h54 – 15h00
	07h24 – 15h30
	07h54 – 16h00
	08h24 – 16h30
	08h54 – 17h00
	09h54- 18h00
samedi	07h00 – 13h00

§3 Les horaires de travail quotidiens sont communiqués aux travailleurs par ordinateur au moyen d'un fichier Excel partagé au moins un mois à l'avance.

4.2.10.3 SO – Catering

§1 Les horaires fixes suivants peuvent être appliqués :

du lundi au vendredi	06h30 – 14h36
	07h00 – 15h06
	12h00 – 20h06
	22h30 – 05h30

§2 Dans ce département, la semaine de travail est de 5 jours, du lundi au vendredi.

§3 Les horaires de travail quotidiens sont communiqués aux travailleurs via le pointage.

4.2.10.4 SO – Welcome Desk - HQ

§1 Les horaires fixes suivants peuvent être appliqués :

du lundi au vendredi	07h00 – 15h06
	08h00 – 16h06
	10h00 – 18h06
	14h00 – 22h06
	15h00 – 23h06

§2 Dans ce département, la semaine de travail est de 5 jours, du lundi au vendredi.

§3 Les horaires de travail quotidiens sont communiqués aux travailleurs par affichage et email au moins une semaine à l'avance.

4.2.10.5 SO – FM Document Management

§1 Les horaires fixes suivants peuvent être appliqués :

du lundi au vendredi	06h00 – 14h06
	07h00 – 15h06
	08h00 – 16h06

§2 Dans ce département, la semaine de travail est de 5 jours, du lundi au vendredi.

§3 Les horaires de travail quotidiens sont communiqués aux travailleurs par affichage au moins une semaine à l'avance.

4.2.10.6 SO – Contact Center - Facilities

§1 L'horaire fixe suivant peut être appliqué :

du lundi au vendredi	07h00 – 15h06
----------------------	---------------

§2 Dans ce département, la semaine de travail est de 5 jours, du lundi au vendredi.

§3 Les horaires de travail quotidiens sont communiqués aux travailleurs via un SharePoint au moins une semaine à l'avance.

4.2.10.7 Réseau SO – Cleaning

4.2.10.7.1 Principes

§1 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), donc situés le dimanche et un autre jour situé du lundi au vendredi, dans le respect d'une interruption de travail hebdomadaire de 35 heures consécutives.

§2 A titre illustratif, sont repris-ci-dessous quelques horaires quotidiens.

6h00 à 14h06, en ce compris une pause de 30 minutes
13h30 à 21h36, en ce compris une pause de 30 minutes
22h00 à 05h30, en ce compris une pause de 30 minutes

§3 Pour l'équipe volante et l'équipe technique volante uniquement, peuvent être planifiés des horaires de travail allant jusqu'à 9 heures par jour, dans le cadre d'une semaine de maximum 40 heures réparties sur 5 jours par semaine. A titre illustratif, sont repris-ci-dessous quelques horaires quotidiens de ce type.

8h20 à 17h07, en ce compris une pause de 30 minutes
9h00 à 16h56, en ce compris une pause de 30 minutes
6h30 à 15h20, en ce compris une pause de 30 minutes

4.2.10.7.2 Communication des horaires de travail

§1 Les horaires à temps plein ou partiel sont communiqués individuellement aux travailleurs selon les règles définies dans cet article.

§2 Au minimum 24 heures avant le début de ses prestations, le travailleur est averti individuellement de son horaire de travail par la remise d'une fiche de tâches. Si un changement d'horaire intervient en raison d'une urgence, ou de l'absence d'un travailleur signalée juste avant le début de sa prestation, le travailleur est averti individuellement, au minimum 24 heures avant le début de ses prestations, de son horaire de travail définitif, par la remise d'une nouvelle fiche de tâches.

§3 Le travailleur qui effectue des remplacements peut être averti individuellement par téléphone de son horaire de travail, au minimum 24 heures avant le début du remplacement.

§4 Le travailleur dont le régime de travail quotidien est variable est averti individuellement de son horaire de travail hebdomadaire le vendredi pour la semaine suivante, et ce par email. Toutefois, en raison d'une urgence, ou de l'absence d'un travailleur signalée juste avant le début de sa prestation, le travailleur qui doit travailler selon la planification peut être averti de son horaire de travail définitif par téléphone à tout moment avant le début de ses prestations, en tenant compte du temps de déplacement domicile-lieu de travail, sans modification des jours de repos fixés et situés moins de 24 heures avant cet avertissement, sauf à créer un rappel en service au sens de l'article **11.2** du règlement de travail.

4.2.10.8 Réseau SO – FM Maintenance

4.2.10.8.1 Techniciens dans les centres de tri

§1 La semaine de travail est de 5 jours, selon 3 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), donc situés le dimanche et un autre jour situé du lundi au vendredi, dans le respect d'une interruption de travail hebdomadaire de 35 heures consécutives.

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

§2 Les horaires fixes suivants peuvent être appliqués :

du lundi au vendredi	06h00 – 14h06
	14h00 – 22h06
	22h00 – 06h06
samedi	14h00 – 22h06
dimanche	22h00 – 06h06

4.2.10.8.2 Local Teams

§1 Les horaires fixes suivants peuvent être appliqués :

du lundi au vendredi	07h00 – 15h06
	07h30 – 15h36
	08h00 – 16h06

§2 Dans ce département, la semaine de travail est de 5 jours, du lundi au vendredi.

4.2.10.8.3 Communication des horaires de travail

§1 Les horaires à temps plein ou partiel sont communiqués individuellement aux travailleurs selon les règles définies dans cet article.

§2 Le travailleur peut être averti individuellement par téléphone au plus tard la veille de son horaire de travail, au minimum 24 heures à l'avance. L'horaire est confirmé au moyen de l'appareil mobile dont le travailleur est équipé.

§3 La durée effective du travail est contrôlée au moyen de cet appareil mobile.

§4 Dans les cas exceptionnels où il est impossible à l'entreprise de respecter le délai de 24 heures, en raison d'une urgence ou de l'absence d'un travailleur signalée juste avant le début de sa prestation, le travailleur qui doit travailler selon la planification peut être averti de son horaire de travail définitif par téléphone à tout moment avant le début de ses prestations, en tenant compte du temps de déplacement domicile-lieu de travail, sans modification des jours de repos fixés et situés moins de 24 heures avant cet avertissement, sauf à créer un rappel en service au sens de l'article 11.2 du règlement de travail. L'horaire est confirmé au moyen de l'appareil mobile dont le travailleur est équipé.

4.2.10.9 GSO – Digital Document Center

§1 L'horaire flottant se présente comme suit :

du lundi au vendredi	Plages horaires mobiles de début de prestations
	6h00 – 6h20
	7h15 – 7h35
	8h00 – 8h20
	9h00 – 9h20
	12h00 – 12h20

§2 Dans ce département, la semaine de travail est de 5 jours, du lundi au vendredi.

§3 Les horaires de travail quotidiens sont communiqués aux travailleurs par affichage au plus tard le vendredi pour le lundi suivant.

4.2.10.10 GSO – Payment Factory – Clearing & Customer Relations

§1 L'horaire flottant se présente comme suit :

du lundi au vendredi	Plages horaires mobiles de début de prestations
	7h30 – 8h00
	8h30 – 9h00
	9h30 – 10h00

§2 Dans ce département, la semaine de travail est de 5 jours, du lundi au vendredi.

§3 Les horaires de travail quotidiens sont communiqués aux travailleurs par email au moins une semaine à l'avance.

4.2.10.11 Mail & Retail – Stamps & Philately

§1 L'horaire flottant se présente comme suit :

du lundi au vendredi	07h15 à 08h54	plage mobile
	08h54 à 11h30	plage fixe
	11h30 à 13h30	plage mobile
	13h30 à 15h21	plage fixe
	15h21 à 17h30	plage mobile

§2 Dans ce département, la semaine de travail est de 5 jours, du lundi au vendredi.

4.2.10.12 Gardes

Peuvent être amenés à effectuer des gardes de 7 jours consécutifs des travailleurs dans les départements :

- bien-être au travail ;
- ICT ;
- FM Maintenance ;
- Security

Le statut pécuniaire règle les aspects pécuniaires de telles gardes.