

**CENTRE DE CONTACT de XXX**  
**REGLEMENT INTERIEUR RELATIF A L'AMENAGEMENT ET LA REDUCTION DU TEMPS DE TRAVAIL ET AUX HORAIRES VARIABLES**

***Préambule***

L'application du présent règlement s'inscrit dans le respect de la norme de 1 607 heures annuelles définie par le décret n°2000-815 du 25 août 2000 modifié qui se combine avec un socle de jours de congés annuel moyen de 32 jours. Dans ce cadre, les obligations moyennes hebdomadaires de travail ne peuvent être inférieures à 36h12 sans pouvoir excéder 38h30.

Les modalités particulières d'organisation du temps de travail précisées dans le présent règlement offrent la possibilité à chaque agent de gérer ses horaires selon ses motivations et ses besoins personnels, dans les limites assurant aux usagers une accessibilité du service public de 8h30 à 19h00 du lundi au vendredi et, lors des périodes de pics, jusqu'à 22h00 certains jours, ainsi que quelques samedis de 9h00 à 19h00 (cf article 3).

***Champ d'application***

**Article 1<sup>er</sup>** – Le présent règlement s'applique aux personnels travaillant au centre de contact (CC) de xxx en horaires variables classiques ou en horaires variables décalés.

***Durée de travail***

**Article 2** – Pour l'application du présent règlement, l'agent choisit sa durée hebdomadaire de travail en optant pour l'un des quatre modules individuels de temps de travail :

Durée hebdomadaire <sup>1</sup>	Durée quotidienne	Nombre de jours ARTT	Congés annuels	Total (journée de solidarité déduite)
36 h 12	7 h 14	0	32	31
37 h 30	7 h 30	8	32	39
38 h 00	7 h 36	11	32	42
38 h 30	7 h 42	13	32	44

Les obligations horaires hebdomadaires et quotidiennes de travail des agents à temps partiel sont définies comme suit :

<sup>1</sup> La semaine de travail est répartie sur 5 jours du lundi au vendredi (hors périodes de pics d'activité).

Quotité de travail	Heures de base	Heures réduites	Nombre de jours travaillés par semaine						
			5 jours	4,5 jours	4 jours	3,5 jours	3 jours	2,5 jours	
90	36 h 12	32 h 35	6 h 31	7 h 14					
90	37 h 30	33 h 45	6 h 45	7 h 30					
90	38 h 00	34 h 12	6 h 50	7 h 36					
90	38 h 30	34 h 39	6 h 56	7 h 42					
80	36 h 12	28 h 58	5 h 47	6 h 26	7 h 14				
80	37 h 30	30 h 00	6 h 00	6 h 40	7 h 30				
80	38 h 00	30 h 24	6 h 05	6 h 45	7 h 36				
80	38 h 30	30 h 48	6 h 10	6 h 51	7 h 42				
70	36 h 12	25 h 20			6 h 20	7 h 14			
70	37 h 30	26 h 15			6 h 34	7 h 30			
70	38 h 00	26 h 36			6 h 39	7 h 36			
70	38 h 30	26 h 57			6 h 44	7 h 42			
60	36 h 12	21 h 43				6 h 12	7 h 14		
60	37 h 30	22 h 30				6 h 26	7 h 30		
60	38 h 00	22 h 48				6 h 31	7 h 36		
60	38 h 30	23 h 06				6 h 36	7 h 42		
50	36 h 12	18 h 06					6 h 02	7 h 14	
50	37 h 30	18 h 45					6 h 15	7 h 30	
50	38 h 00	19 h 00					6 h 20	7 h 36	
50	38 h 30	19 h 15					6 h 25	7 h 42	

Les obligations horaires susvisées ne tiennent pas compte de la journée de solidarité qui fait l'objet d'un décompte horaire spécifique.

L'amplitude maximale de la journée de travail d'un agent travaillant à temps plein, plages variables comprises, ne peut excéder 11h30.

Le temps de travail effectif de chaque agent ne peut excéder 10h00 par jour, non compris l'interruption méridienne. Le surplus est écrêté.

Les agents bénéficient d'un repos minimum quotidien de 11h00.

### ***Accessibilité au public***

**Article 3** – L'accueil téléphonique des usagers et la continuité du service sont assurés dans les conditions et selon les horaires suivants.

3-1) – Période normale d'activité

Jours ouvrés	Horaires d'accessibilité au public
Lundi	De 8h30 à 19h00
Mardi	De 8h30 à 19h00
Mercredi	De 8h30 à 19h00
Jeudi	De 8h30 à 19h00
Vendredi	De 8h30 à 19h00

### 3-2) – Période de pics d'activité

A l'intérieur des périodes de fortes sollicitations du public (comme la campagne déclarative et la campagne des avis), le centre de contact peut offrir certains jours aux usagers une ouverture élargie aux horaires indiqués ci-après :

Jours	Horaires d'accessibilité au public
Lundi	De 8h30 à 22h00
Mardi	De 8h30 à 22h00
Mercredi	De 8h30 à 22h00
Jeudi	De 8h30 à 22h00
Vendredi	De 8h30 à 22h00
Samedi	De 9h00 à 19h00

Ces ouvertures élargies étant très dépendantes de la gestion des calendriers fiscaux nationaux et du calendrier prévisionnel des travaux informatiques nationaux, elles sont fixées par la Direction générale. Elles doivent s'inscrire dans une limite maximale de 40 jours par an, et le calendrier prévisionnel de ces périodes est communiqué au centre de contact au moins deux mois à l'avance.

### 3-3) – Continuité du service

La présence des agents et la continuité du service sont assurées selon un planning défini par le chef de service du centre de contact, diffusé aux agents au moins deux semaines avant les dates où leur présence est requise.

Ce planning permet d'assurer la présence d'un effectif suffisant à l'ouverture et à la fermeture de l'accueil téléphonique.

La présence d'un minimum de deux agents, quel que soit leur grade, est requise, de 19h00 à 22h00 et le samedi.

Les plannings sont établis, dans la plus large mesure possible, en s'appuyant sur le volontariat des agents.

Les agents appelés à travailler jusqu'à 22h00 sont choisis par priorité parmi ceux qui font partie de l'équipe à horaires variables décalés.

S'il n'y a pas suffisamment d'agents en horaires variables décalés pour assurer une présence suffisante en plage horaire élargie, des agents en horaires variables classiques peuvent être appelés à travailler jusqu'à 22h00, dans le cadre du planning établi par le chef de service.

Tous les agents, qu'ils soient en horaires variables classiques ou décalés, peuvent être appelés à assurer une vacation du samedi.

### ***Organisation de la journée de travail***

**Article 4** – La journée de travail s'organise comme suit.

#### 4-1) – Durant la période normale d'activité

*4-1-1) Agents travaillant selon le régime des horaires variables classiques*

Les plages de travail sont les suivantes : (il s'agit d'exemple, le début et la fin des plages fixes et variables peuvent différer selon les votes des agents)

Définition des plages de travail	Plage variable de la matinée	Plage fixe de la matinée	Plage variable méridienne	Plage fixe de l'après-midi	Plage variable de l'après-midi
Début	7h30	9h30	11h30	14h00	16h00
Fin	9h30	11h30	14h00	16h00	19h00

Entre 11h30 et 14h00, les agents ont l'obligation de prendre une pause méridienne, dont la durée sera de 45 minutes au minimum et de 2h30 au maximum. Cette pause n'est pas considérée comme du temps de travail.

4-1-2) Agents travaillant aux horaires variables décalés

Les plages de travail sont les suivantes : **idem**, étant précisé que la fin de la plage fixe se situe obligatoirement à 19h pour assurer une présence des agents suffisante jusqu'à 19h,

Définition des plages de travail	Plage variable de la matinée	Plage fixe	Plage variable du soir
Début	8h30	14h00	19h00
Fin	14h00	19h00	19h30

La pause méridienne devra être prise pour les agents commençant avant 11h00 ; celle-ci pourra être prise entre 11h30 et 14h00 ; sa durée est comprise entre 45 minutes et 2h30. Elle ne constitue pas du temps de travail.

4-2) – Durant les périodes d'ouverture élargies

4-2-1) Du lundi au vendredi

Pour les agents appelés à assurer les vacations de soirée jusqu'à 22h00, quel que soit le régime d'horaires variables habituel, les plages de travail applicables sont les suivantes :

Définition des plages de travail	Plage variable de la matinée	Plage fixe	Plage variable du soir
Début	11h30	15h00	22h00
Fin	15h00	22h00	22h15

La plage fixe commençant à 15h00, la pause méridienne, qui doit être prise entre 11h30 et 14h00, et dont la durée est comprise entre 45 minutes et 2h30, est facultative. Elle ne constitue pas du temps de travail.

4-2-2) Le samedi

Les agents concernés travaillent, soit de 8h55 à 14h05, soit de 13h55 à 19h05, qu'ils soient à temps plein ou à temps partiel.

Quel que soit le module horaire de l'agent, la durée de la vacation qu'il effectue le samedi est comptabilisée comme la durée quotidienne de référence.

Afin de permettre aux agents de bénéficier d'un repos de deux jours, les agents travaillant le samedi ne travaillent pas le lundi.

#### 4-3) Pauses durant la journée de travail

Tous les agents bénéficient de 20 minutes de pause toutes les 2h30 d'accueil téléphonique, dans la limite de deux pauses par journée de travail. Elles peuvent être fractionnées selon le souhait de l'agent.

Il est rappelé que la durée des vacations téléphoniques est en principe de 5h par jour.

Les agents qui assurent des vacations exceptionnelles le samedi bénéficient d'une pause de 20 minutes pour 5 heures travaillées.

Ces pauses sont considérées comme du temps de travail.

Les agents travaillant en soirée jusqu'à 22h00 bénéficient d'une pause supplémentaire de 20 minutes. Cette pause est également considérée comme du temps de travail.

Ces pauses ne peuvent, sauf accord express de l'encadrement, être prises en tout début ou toute fin de journée pour ne pas impacter l'organisation des permanences (par exemple, pas de départ le soir à 18h40 au lieu de 19h00).

### ***Débit et crédit d'heures***

#### **Article 5**

5-1) La semaine est la période de référence pour le décompte du temps de travail de chaque agent qui doit accomplir la durée de travail fixée à l'article 2.

5-2) Au regard du temps de travail accompli par l'agent (à temps complet ou à temps partiel), un débit ou un crédit horaire est autorisé dans les limites de 12h00 de crédit ou de débit à la fin du mois, pouvant être reporté sur le mois suivant.

5-3) Si le crédit d'heures est supérieur à la limite prévue au 2°) ci-dessus, il est ramené d'office à cette limite le 1<sup>er</sup> du mois suivant (au matin).

Si le débit est supérieur à cette limite, les dispositions relatives aux sanctions sont appliquées, selon les modalités décrites à l'article 10.

5-4) Dans les limites compatibles avec le bon fonctionnement du service, le crédit ou le débit peut être utilisé pendant les plages fixes pour permettre à l'agent de s'absenter dans la limite de deux demi-journées ou d'une journée par mois. Ces absences peuvent s'ajouter au repos hebdomadaire, à un congé ou à un jour ARTT. Le surplus du crédit est utilisable uniquement en réduction de la durée hebdomadaire.

Ces possibilités d'absence (pendant les plages variables ou fixes) sont utilisées dans la mesure compatible avec les nécessités du service et dans le respect du planning prévu à l'article 3.

## ***Congés, temps partiel et autorisations d'absences***

**Article 6** – En raison des conditions d'exercice des missions, il est rappelé que les congés, temps partiels sur autorisation et autorisation d'absence sont accordés par le chef de service sous réserve des nécessités de service.

6-1) Tout congé ou absence prévisible doit faire l'objet d'une demande préalable dans le système d'information des ressources humaines. En cas d'absence inopinée (maladie, garde d'enfants, etc), le chef de service doit en être averti immédiatement.

Pour raison de nécessité de services, le chef de service peut être amené à refuser les congés des agents non prioritaires en période de fortes sollicitations. En contrepartie, des facilités seront accordées pour positionner ces congés à d'autres périodes où les sollicitations sont moins importantes (par ex, une présence dans les services inférieure à 50 %).

6-2) Dispositions particulières pour les agents en horaires variables décalés

Pour permettre une absence par demi-journée, la plage fixe, compte tenu de sa durée, se décompose en deux plages horaires d'une durée égale. La première plage débute à 14h00 et se termine à 16h30 et la seconde débute à 16h30 et se termine à 19h00. La demi-journée d'absence correspond soit à la première soit à la deuxième plage.

6-3) Dispositions particulières pour les agents appelés à effectuer les vacations spécifiques aux périodes de pics d'activité

La possibilité de fractionner la plage fixe pour pouvoir prendre une demi-journée de congé n'est pas ouverte aux agents appelés à effectuer une vacation en soirée (de 19h00 à 22h00) ou le samedi.

- Les indisponibilités ou contraintes personnelles devront être signalées au chef de service au moment de l'établissement du planning.

Toute demande de retrait du planning par un agent inscrit doit être exceptionnelle et doit être formulée dès que possible auprès du chef de service.

Les indisponibilités signalées en amont du planning et les demandes de retrait postérieures à son établissement sont examinées par le chef de service, qui s'efforce d'en tenir compte, dans la limite des nécessités de la continuité de service.

## ***Enregistrement du temps de travail***

**Article 7** – L'enregistrement du temps de travail intervient dans les conditions suivantes :

7-1) Les agents sont tenus d'effectuer les pointages suivants :

- s'ils travaillent la journée entière : le matin en arrivant, au début et à la fin de la pause méridienne et en fin de journée ;
- s'ils travaillent une demi-journée : en début et en fin de vacation.

7-2) Au cas où un agent ne pourrait effectuer un de ces pointages, il doit obligatoirement en signaler le motif à son supérieur hiérarchique et lui notifier le temps de travail éventuellement effectué au-delà des heures limites déterminées par les plages fixes sur son temps de travail enregistré.

7-3) La gestion des horaires durant la période de pics d'activité fait l'objet d'un suivi manuel lorsque l'agent travaille en soirée, de 19 heures à 22 heures, ou le samedi. Cela suppose la réintégration des crédits d'heure dans le dispositif.

Il importe que le compte d'heures des agents soit régularisé le plus rapidement possible.

7-4) Les absences résultant :

- des autorisations d'absence pour motif familial (garde d'enfant malade, événement familial, parents d'élève) ;
- de la formation professionnelle ;
- des activités syndicales et mutualistes ;
- des délais de route en cas de mutation ou de promotion ;
- des fêtes ou cérémonies religieuses.

sont créditées à hauteur de 1/10<sup>ème</sup> de la durée hebdomadaire lorsqu'elles sont inférieures ou égales à la demi-journée, à hauteur d'1/5<sup>ème</sup> de la durée hebdomadaire du travail pratiquée par l'agent dans les autres cas.

7-5) Toute absence d'ordre professionnel autorisée donne lieu à enregistrement au départ et au retour et à un crédit d'heure automatique au profit de l'intéressé.

Lorsque la mission éloigne l'intéressé pour une journée au plus, elle est comptabilisée forfaitairement sur la base d'1/5<sup>ème</sup> de la durée hebdomadaire de travail pratiquée par l'agent.

**Article 8** – Chacun peut, en badgeant ou en saisissant son mot de passe personnel dans l'application de gestion du temps de travail, connaître le cumul des heures de présence et le comparer à l'horaire théorique pour constater l'avance ou le retard existant.

### ***Manquements et sanctions***

**Article 9** – Tout enregistrement fait pour le compte d'autrui constitue une faute qui expose les personnes en cause à l'application d'une sanction disciplinaire. Il en va de même de toute action tendant à fausser l'enregistrement du temps de travail.

**Article 10** – Toute situation débitrice, supérieure à 12 heures à la fin du mois de travail, toute absence d'enregistrement non justifiée, toute prise de service ou départ pendant une plage fixe et, d'une manière générale, tout manquement caractérisé au présent règlement donnent lieu à observations.

En cas de récidive, l'agent devra compenser le débit constaté par la réduction du solde de ses congés ou de ses jours ARTT. Dans le cas où ses droits à congés ou ses jours ARTT seraient épuisés, une retenue sur traitement sera effectuée. Le cas échéant, des sanctions disciplinaires sont applicables.