

DIRECTION DES POLITIQUES SOCIALES
LE DIRECTEUR DE LA STRATEGIE CLIENTS

Bordeaux, le 18 mars 2024

Projet d'organisation du temps de travail à la Direction de la Stratégie Clients

Conformément aux dispositions du protocole ARTT en vigueur à l'établissement public CDC, cette note s'applique aux personnels cités ci-dessous ainsi que présentée au CUEP du 4 avril 2024.

Direction : Direction des politiques sociales

Direction, service, fonctions concernées : Direction de la stratégie clients – Conseillers des Services Actifs, Service Retraités, Service employeurs, Service Formation professionnelle et autres mandats,

Cycle :

Durée : 37h30

Périodicité : hebdomadaire

Amplitude d'ouverture des services :

Quotidienne : 13h00

Hebdomadaire : Lundi au vendredi

Plage d'ouverture des services : 7h00 – 20h00

Durée maximale quotidienne individuelle :

10 heures pause méridienne incluse

Cadre horaire :

Horaires personnalisés

Vacation minimale : 4 heures

Organisation du temps de travail

➤ Pour le services Actifs et le service retraités

Ouverture client :

➤ Horaires d'ouverture des lignes téléphoniques du centre de contacts : 9h à 12h30 et 13h30 à 17h

➤ Hebdomadaire : Lundi au vendredi.

Organisation de la journée

Les conseillers auront la possibilité d'organiser leur temps de travail via le dispositif de brigades.

Le dimensionnement de la journée de travail se fera en fonction des flux et de la saisonnalité afin de répondre au mieux aux besoins de nos clients.

Le premier créneau débutera à 9h00 et le dernier n'excédera pas 17h00 (sauf pour « vider » les files téléphoniques le cas échéant) Plusieurs créneaux de brigades seront proposés aux conseillers qui pourront se positionner sur la base du volontariat sur l'un d'eux.

Le créneau de brigades choisi correspond à la prise d'appels entrants d'une durée de 4h00.

A noter que durant ces 4h00 une pause de 30 minutes est prévue.
Le reste de la journée sera consacré à d'autres activités, en horaire libre, hors contacts téléphoniques entrants comme gestion des courriers, courriels, appels sortants, web callback, etc...

La planification : les conseillers se positionnent pour chaque journée de travail sur le mois à venir.
Le responsable hiérarchique peut être amené à effectuer des ajustements si nécessaires (demande aux conseillers de modifier leur choix pour équilibrer les différentes plages).

A J-15, le responsable valide le dispositif ; il effectuera des ajustements à la demande des conseillers (absences non prévues) pour conserver les équilibres nécessaires au bon fonctionnement du service.

Les brigades peuvent être effectuées en télétravail.

Il est possible que lors des périodes de congés ou lors de pics d'appels il soit demandé aux équipes de revenir à un fonctionnement classique (sans brigade, et par conséquent avec une plage de prise d'appels plus large). Cette mesure sera de l'ordre de l'exceptionnel mais reste possible en regard des besoins de service. A noter que durant l'expérimentation (en place depuis avril 2022), il n'a jamais été nécessaire de faire recours à cette mesure.

Planification des temps de travail et temps de repos :

- Planning nominatif des absences : établi 2 mois à l'avance et validé par le responsable hiérarchique, hors congés d'été et de fin d'année planifiés 3 mois avant
- Le positionnement sur les brigades pour le mois M est effectué le mois M-1, avec une validation par le responsable hiérarchique à J-15
- Des ajustements sont faits si besoin au fil de l'eau en fonction des demandes de changement des collaborateurs, et des absences non prévues
- Les journées à vacation minimale ne sont pas concernées par la planification.

➤ **Pour le service employeurs**

Ouverture client :

- Horaires d'ouverture des lignes téléphoniques du centre de contacts : 9h à 12h30 et 13h30 à 16h
- Hebdomadaire : Lundi au vendredi.

Le dispositif d'organisation en brigades ne sera pas déployé à ce stade aux conseillers de ce service.
En effet, les activités hors téléphone de ce segment clients ne sont pas assez développées pour organiser le travail des équipes concernées en brigades.

De plus, les employeurs ont des besoins spécifiques (partenaires stratégiques) qui nécessitent une prise d'appels circonscrite sur des horaires de bureau.

Ainsi, les horaires d'ouverture des lignes téléphoniques sur ce service seront les suivantes : 9h à 12h30 et 13h30 à 16h.

Le dimensionnement de la journée de travail sera partagé entre téléphone entrant, appels sortants, web callback et gestion des courriels, ceci en fonction des flux des différents vecteurs de contact.

Les conseillers du segment employeurs peuvent effectuer leur mission en télétravail.

Planification des temps de travail et temps de repos

- Planning nominatif des absences : établi 2 mois à l'avance et validé par le responsable hiérarchique, hors congés d'été et de fin d'année planifiés 3 mois avant
- Planning d'activités hors téléphone entrant établi et validé à S-1 ; minimum une demi-journée sans téléphone entrant par semaine pour chaque collaborateur.

➤ **Pour le service formation professionnelle et autres mandats**

Ouverture client :

- Horaires d'ouverture du centre de contacts : 9h à 17h
- Hebdomadaire : Lundi au vendredi.

L'organisation de l'activité se répartit par alternance, sur les activités téléphoniques entrantes et les autres activités (courriels, enrôlement des organismes de formation...) prises en charge à la relation client.

L'organisation se fera en fonction des flux et de la saisonnalité afin de répondre au mieux aux exigences des clients

Sur l'activité téléphonique

Les horaires d'ouverture de la plateforme téléphonique sont de 9h00 à 17h00 (fin des conversations après 17h sauf pour « vider » les files téléphoniques le cas échéant).

Sur les journées d'appels téléphoniques, une pause de 15 mn le matin et de 15 mn l'après-midi est prévue

A noter que les plages de téléphone entrant n'ont pas vocation à excéder plus de deux voire trois journées conseiller.

Sur les autres activités

Les horaires sont libres dans le respect de l'amplitude de service et de la durée maximale quotidienne autorisée.

Toutes les activités peuvent être réalisées en télétravail, à l'exception des formations pour lesquelles le présentiel sera privilégié.

La planification des brigades est réalisée à la semaine, avec une visibilité à 4 semaines. Ceci permet aux conseillers d'adapter leur présence sur site.

Les responsables hiérarchiques directs effectuent les arbitrages nécessaires en regard de l'activité et des besoins des conseillers.

Les conseillers positionnés sur les activités hors téléphone sont libres de leurs horaires dans le respect de l'amplitude horaire et de la durée maximale autorisée ; ceux positionnés sur la prise d'appels sont présents sur la plage d'ouverture des lignes, sachant qu'en moyenne l'activité téléphone entrant représente en moyenne 2 jours d'activité par semaine pour chaque conseiller.

Les activités des conseillers du service formation professionnelle et autres mandats leur permettent de bénéficier du télétravail.

Sujétions permanentes liées à l'activité

Astreintes :

Néant.

Travail exceptionnel :

Motif : participation à des manifestations programmées sur la base du volontariat

Date d'entrée en vigueur de la présente note :

Philippe Joyeux