

Qui est **CONCERNÉ** ?

Tous les agents en Contrat à Durée Indéterminée ou en Contrat à Durée Déterminée, quelque soit leur statut et sous réserve de planification des activités (à l'exception des cadres au forfait jour).
Les Contrats Aidés ont un horaire fixe.

Quel est l'**HORAIRE VARIABLE** ?

Du lundi au jeudi



Le vendredi



 plage variable  plage fixe

Comment **GÉRER SES HORAIRES** ?

L'utilisation du badgeage physique (ou virtuel en cas d'absence de badgeuse) est obligatoire pour les mouvement d'entrée et de sortie, sauf pour les pauses.

Vous pouvez gérer vos horaires dans la limite des plages variables selon les règles suivantes :

- une journée de référence de 7h30, avec 45 minutes minimum de pause le midi,
- un report débit/crédit en fin de semaine de 4 heures,
- un cumul maximal limité à 15 heures,

Ce crédit d'heure ouvre droit à une autorisation d'absence dans la limite de 10 jours par an ou 20 demi-journées. Le débit doit être régularisé au plus tard le 31 décembre de l'année en cours.

Qu'en est-il des **HEURES SUPPLÉMENTAIRES** ?

Les heures supplémentaires sont réalisées à la demande expresse écrite de la hiérarchie, avec accord du Directeur Régional ou de son représentant.

Quand sont positionnées les **RÉUNIONS DE SERVICE** ?

Au moins 11 et au plus 16 vendredis après-midi (entre 13h30 et 15h00) seront réservés aux réunions d'informations (ou pour faire face à des livraisons informatiques ou travaux à échéance).

11 réunions seront déterminées selon un planning fixé en début d'année, les 5 réunions restantes seront programmées par la Direction sous réserve d'un délai de prévenance de 15 jours, sauf circonstances exceptionnelles.

(Cf calendrier des réunions d'agence disponible sur l'intranet).

Que se passe-t-il les **VEILLES DE FÊTES** ?

(Noël et Nouvel An)

La durée de travail du dernier jour ouvré précédant les fêtes de Noël et du Nouvel An est réduite de deux heures non récupérées, prises par rapport à la fin de la plage fixe de l'après midi, pour permettre aux agents de Pôle emploi Nord Pas-de-Calais de bénéficier d'une sortie anticipée .



Quelles sont les **ACTIVITÉS PLANIFIÉES** ¹ ?

En agence, la planification des activités est réalisée à la demi-journée selon 3 grandes familles, garantissant ainsi la continuité de service et l'exercice des missions :

- **Activité sur le flux** : elle est planifiée par l'Equipe Locale de Direction et est organisée pendant les horaires d'ouverture au public. La présence de l'agent planifié est contrainte.
- **Activité programmée** : le conseiller, planifié sur cette activité, programme et gère ses rendez-vous. Le premier entretien débutera à partir du début de la plage fixe, ou à la seule initiative du conseiller, au début de la plage d'ouverture au public.
- **Activité hors accueil** : le conseiller est planifié sur cette activité par l'ELD.

Comment sont organisés les **TEMPS DE PAUSE** ?

➤ Temps de pause pour les agents assurant les postes d'accueil physique ou téléphonique*

L'organisation de la pause est laissée à l'appréciation raisonnable du salarié et du manager dans le respect du contrat de travail, des nécessités de service et des dispositions légales, conventionnelles et réglementaires.

Spécifiquement, les agents qui assurent le traitement de l'accueil téléphonique et physique bénéficient d'un temps de pause par rotation rémunéré de 15 minutes par tranche de deux heures de travail en continu. Pour des raisons de continuité de service, la pause sera organisée par rotation et en accord avec la hiérarchie.

* On entend par accueil physique et téléphonique au sens du présent accord : l'accueil relation client (ARC), l'accueil coordination (ACO), l'animation de la zone d'auto délivrance des services (lorsqu'elle est planifiée) et les plateformes téléphoniques (3949 et 3995) en l'état actuel de l'offre de service.

Quelles sont les **MESURES SPÉCIFIQUES** ?

➤ En cas d'intempéries

A partir de difficultés de circulation constatées, sur décision de la Direction, l'agent pourra se rendre sur un site plus proche de son domicile que son lieu d'affectation.

De même, l'agent pourra, avec l'accord de son hiérarchique, terminer sa journée de travail une heure avant la fin de la plage fixe sans récupération dans la limite de 15 heures par an. Au-delà de ces 15 heures, il aura la possibilité de récupérer le temps non effectué en vue de réaliser son horaire hebdomadaire.

➤ En cas de canicule

A partir de difficultés constatées, sur décision de la Direction, l'agent pourra, avec l'accord de son hiérarchique, terminer sa journée de travail une heure avant la fin de la plage fixe et aura la possibilité de récupérer le temps non effectué en vue de réaliser son horaire hebdomadaire.

➤ En cas de besoin médical ou de démarche personnelle

Lorsque, exceptionnellement, l'agent doit se rendre à un rendez-vous médical durant les plages fixes de travail, il pourra être autorisé, en accord avec son hiérarchique, à prendre son poste de travail après le début de la plage fixe ou à quitter son poste avant la fin de la plage fixe. Pour ce faire, et par dérogation à l'article 6.2.3, les agents sont autorisés à utiliser leur crédit d'heures en heure entière et non en journée ou demi-journée.

Par ailleurs, l'absence du salarié pour des soins réguliers pourra être organisée en lien avec la médecine du travail.

1. Note d'instruction parue le 26 janvier 2011

