

Délibération affichée à l'Hôtel de Ville
et transmise au représentant de l'Etat

le 2 avril 2013

CONSEIL DE PARIS

Conseil Municipal

Extrait du registre des délibérations

Séance des 25 et 26 mars 2013

2013 DICOM 5 Modalités d'organisation du travail des personnels du pôle relation aux usagers de Paris numérique (DICOM), en application des dispositions du protocole d'accord cadre ARTT.

Mme Maïté ERRECART, rapporteure.

Le Conseil de Paris, siégeant en formation de Conseil municipal,

Vu la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 modifiée portant droits et obligations des fonctionnaires, ensemble la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale, notamment son article 118 ;

Vu le décret n° 2000-815 du 25 août 2000 relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail dans la fonction publique de l'État ;

Vu le décret n° 2001-623 du 12 juillet 2001 pris pour l'application de l'article 7-1 de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail dans la fonction publique territoriale ;

Vu le décret n° 94-415 du 24 mai 1994 modifié portant disposition statutaires relatives aux personnels des administrations parisiennes ;

Vu la délibération DRH 39, en date des 9 et 10 juillet 2001, portant approbation du protocole d'accord cadre relatif à l'aménagement/réduction du temps de travail et à l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail des agents de la mairie et du Département de Paris ;

Vu la délibération du Conseil de paris 2001 DLTI 87 fixant les modalités d'organisation du travail des personnels en fonction dans les services relevant de la DLTI ;

Vu l'avis émis par les Comités techniques paritaires de la DICOM dans ses séances du 21 décembre 2011 et du 18 décembre 2012 ;

Vu le projet de délibération, en date du 12 mars 2013, par lequel M. le Maire de Paris soumet à son approbation la fixation des modalités d'organisation du travail des personnels en fonction au pôle relation

aux usagers (centre d'appels 3975, standards de l'Hôtel de Ville et standards des mairies d'arrondissement) au sein de Paris numérique relevant de la Direction de l'Information et de la Communication de la Mairie de Paris ;

Sur le rapport présenté par Madame Maité ERRECART, au nom de la 2^e Commission,

Délibère :

Article 1 : Est approuvé le principe de la fixation des modalités d'organisation du travail des personnels en fonction au pôle relation aux usagers (centre d'appels 3975, standards de l'Hôtel de Ville et standards des mairies d'arrondissement) au sein de Paris numérique relevant de la Direction de l'Information et de la Communication de la Mairie.

Article 2 : Sont approuvées les modalités de la fixation des modalités d'organisation du travail des personnels en fonction au pôle relation aux usagers (centre d'appels 3975, standards de l'Hôtel de Ville et standards des mairies d'arrondissement) au sein de Paris numérique relevant de la Direction de l'Information et de la Communication de la Mairie de Paris. Les cycles de travail des personnels affectés au pôle relation aux usagers sont fixés comme suit :

Le centre d'appels 3975 et le standard de l'Hôtel de Ville sont ouverts au public du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00.

2.1 – Le responsable de service et le chef de plateau du 3975 et du standard de l'Hôtel de Ville :

A l'instar des personnels de bureau, ces agents bénéficient des dispositions de la délibération du Conseil de Paris approuvant le règlement pour l'application de l'horaire variable.

2.2 – Les téléconseillers ; les responsables d'équipes du 3975 :

Ces personnels ont un temps de travail effectif de 35 heures hebdomadaires.

Ils prennent en charge par roulement l'amplitude d'ouverture du service. Les rotations s'effectuent par alternance hebdomadaire du lundi au vendredi sur 2 des 3 horaires du service ;

- Horaire A : de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30

- Horaire B : de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

- Horaire C : de 10h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h00

Dans le cas d'un congé demandé en demi-journée :

- si la demi-journée est le matin, la prise de poste l'après-midi se fait à 14h30 au lieu de 14h00

- si la demi-journée est l'après-midi, la fin de poste le matin se fait à 13h30 au lieu de 13h00

Les agents bénéficient d'une pause méridienne d'une heure.

Dans la mesure où chaque horaire couvre les heures avec le plus d'appels, les agents, à leur charge et sous réserve d'en avvertir le service, peuvent convenir d'échanger leurs horaires par permutation sans limitation annuelle.

Conformément à l'article 2 du protocole d'accord cadre relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail prévoyant un niveau particulier de sujétion au titre du maintien de la situation antérieure, ces agents bénéficient de 22 JRTT maximum.

2.3 – Les standardistes et responsables d'équipes de l'Hôtel de Ville :

Ces personnels ont un temps de travail effectif de 35 heures hebdomadaires.

Ils prennent en charge par roulement l'amplitude d'ouverture du service. Les rotations s'effectuent par alternance hebdomadaire du lundi au vendredi sur 2 des 3 horaires du service ;

- Horaire A : de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30
- Horaire B : de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
- Horaire C : de 10h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h00

Dans le cas d'un congé demandé en demi-journée :

- si la demi-journée est le matin, la prise de poste l'après-midi se fait à 14h30 au lieu de 14h00
- si la demi-journée est l'après-midi, la fin de poste le matin se fait à 13h30 au lieu de 13h00

Du fait de la prise de poste à 8h00 d'une partie des agents de la brigade (Cf. point 2.5) un encadrant est présent dès 8h00 sur le plateau.

Les agents bénéficient d'une pause méridienne d'une heure.

Dans la mesure où chaque horaire couvre les heures avec le plus d'appels, les agents, à leur charge et sous réserve d'en avertir le service, peuvent convenir d'échanger leurs horaires par permutation sans limitation annuelle.

Conformément à l'article 2 du protocole d'accord cadre relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail prévoyant un niveau particulier de sujétion au titre du maintien de la situation antérieure, ces agents bénéficient de 22 JRTT maximum.

2.4 – Les standardistes des mairies d'arrondissement non raccordées au pôle relation aux usagers :
Ces personnels ont un temps de travail effectif de 35 heures hebdomadaires.

Conformément à l'article 2 du protocole d'accord cadre relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail prévoyant un niveau particulier de sujétion au titre du maintien de la situation antérieure, ces agents bénéficient de 22 JRTT maximum.

2.4.1 - Les standardistes des mairies des 1^{er}, 7^{ème} et 8^{ème} arrondissements avec 1 seul agent et pas de nocturne le jeudi :

Horaire unique du lundi au vendredi de 08h45 à 16h45.

Les agents bénéficient d'une pause méridienne d'une heure.

2.4.2 - Les standardistes des mairies des 14^{ème} et 15^{ème} arrondissements avec 2 agents et nocturne le jeudi :

- Organisation du travail des lundis, mardi, mercredi et vendredi :

- 1er agent de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h45
- 2ème agent de 8h45 à 13h00 et de 14h00 à 17h00

Les agents bénéficient d'une pause méridienne d'une heure.

- Horaires jeudi :

- De 08h30 à 14h30 ou de 13h30 à 19h30 en alternance 1 semaine sur 2

Les agents bénéficient d'une pause de vingt minutes, incluse dans le temps de travail.

2.4.3 - Les standardistes des mairies des 5^{ème} et 19^{ème} arrondissements avec 2 agents et nocturne le jeudi :

- Organisation du travail des lundis, mardi, mercredi et vendredi :

- 1er agent de 8h30 à 11h45 et de 13h00 à 17h00
- 2ème agent de 8h30 à 13h00 et de 14h15 à 17h00

Les agents bénéficient d'une pause méridienne d'une heure et quinze minutes.

- Horaires jeudi :

- De 08h30 à 14h30 ou de 13h30 à 19h30 en alternance 1 semaine sur 2

Les agents bénéficient d'une pause de vingt minutes, incluse dans le temps de travail.

2.5 – Les standardistes de la brigade volante :

Ces personnels ont un temps de travail effectif de 35 heures hebdomadaires.

L'organisation du travail dépend de l'affectation :

- Si l'affectation est en mairie l'agent adopte l'organisation de cette mairie (Cf. point 2.4)

- Si l'affectation est sur le standard de l'Hôtel de Ville

- Organisation du travail des lundis, mardi, mercredi et vendredi : de 08h00 à 16h15 ou de 08h45 à 17h00

Les agents bénéficient d'une pause méridienne d'une heure.

- Horaires jeudi : remplacement automatique en mairie de 08h00 à 14h00 ou de 13h30 à 19h30

Les agents bénéficient d'une pause de vingt minutes, incluse dans le temps de travail.

Conformément à l'article 2 du protocole d'accord cadre relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail prévoyant un niveau particulier de sujétion au titre du maintien de la situation antérieure, ces agents bénéficient de 22 JRTT maximum.