

APPEL / RAPPEL

1. DEFINITION DE L'APPEL ET DU RAPPEL	2
2. MISE EN OEUVRE DE L'APPEL / RAPPEL	2
2.1. <i>LISTE D'APPEL / RAPPEL</i>	2
2.2. <i>INDEMNISATION POUR LES OUVRIERS / ETAM</i>	2
2.2.1. Indemnisation de l'appel / rappel	2
2.2.2. Indemnisation du rappel avec déplacement sur site	3
2.3. <i>INDEMNISATION POUR LES CADRES (hors forfait sans référence horaire)</i>	3
2.3.1. Indemnisation de l'appel / rappel	3
2.3.2. Indemnisation du rappel avec déplacement sur site	4
2.4. <i>PROCEDURES ADMINISTRATIVES</i>	4
3. BAREMES POUR LES OUVRIERS / ETAM	5
3.1. <i>INDEMNISATION FORFAITAIRE D'APPEL / RAPPEL</i>	5
3.2. <i>INDEMNITE COMPLEMENTAIRE D'APPEL / RAPPEL</i>	5
3.3. <i>INDEMNISATION DE RAPPEL AVEC DEPLACEMENT SUR SITE</i>	5
4. BAREMES POUR LES CADRES (hors forfait sans référence horaire)	6
4.1. <i>INDEMNISATION FORFAITAIRE D'APPEL ET DE RAPPEL</i>	6
4.2. <i>INDEMNITE COMPLEMENTAIRE D'APPEL</i>	6
5. DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	6
INDEMNISATION DE L'APPEL / RAPPEL POUR LES OUVRIERS / ETAM	7
INDEMNISATION DE L'APPEL / RAPPEL POUR LES CADRES	8

Les modalités d'indemnisation de l'appel et du rappel concernent l'ensemble des établissements référencés ci-dessus.

Néanmoins, les procédures d'appel et de rappel sont essentiellement utilisées pour les salariés des services de maintenance et des services informatiques.

1. DEFINITION DE L'APPEL ET DU RAPPEL

Ces procédures permettent de contacter un salarié en dehors de son horaire de travail habituel, pour réaliser un diagnostic d'incident puis une intervention si nécessaire.

Le spécialiste contacté intervient :

- par téléphone ou micro connecté depuis son domicile : il s'agit de l'appel.
- sur son lieu de travail pour besoins de service : il s'agit du rappel.

Lorsque le salarié n'est pas en astreinte (cf. norme PR.01.06), il n'y a aucune contrainte de présence de l'intéressé à son domicile, le résultat de l'appel ou du rappel est par conséquent aléatoire.

Les indemnités d'appel et de rappel sont **cumulables** avec les dispositions de l'astreinte.

2. MISE EN OEUVRE DE L'APPEL / RAPPEL

2.1. LISTE D'APPEL / RAPPEL

Afin de faciliter l'accès aux sites, les Directions peuvent fournir des listes d'appel / rappel, qui recensent toutes les personnes susceptibles d'intervenir sur les installations. Ces listes sont mises à la disposition du Responsable des Ressources Humaines de l'établissement.

2.2. INDEMNISATION POUR LES OUVRIERS / ETAM

2.2.1. Indemnisation de l'appel / rappel

L'appel est indemnisé par :

- une indemnité forfaitaire
- et une indemnisation complémentaire éventuelle.

2.2.1.1. **Indemnisation forfaitaire**

L'indemnité forfaitaire dédommage le dérangement au domicile et les frais téléphoniques.

Son montant est exprimé sous forme d'heures payées incluant taux de base + prime d'ancienneté + PEG + moyenne des primes, sans majoration (cf. § 3.1).

Deux sollicitations espacées de moins de 60 minutes sont considérées comme un unique dérangement.

2.2.1.2. Indemnisation complémentaire éventuelle

Pour les cas exceptionnels de dérangements à domicile qui auraient entraîné une intervention d'une durée supérieure à 1 heure, une indemnité complémentaire est versée sous forme de prime forfaitaire (cf. § 3.2).

2.2.2. Indemnisation du rappel avec déplacement sur site

Le rappel est indemnisé par :

- une indemnité forfaitaire
- et la prise en compte des heures passées sur le site en cas de déplacement.

2.2.2.1. Indemnisation forfaitaire

Elle dédommage le dérangement et les frais téléphoniques.

Son montant est exprimé sous forme d'heures payées incluant salaire de base + prime d'ancienneté + PEG + moyenne des primes, sans majoration (cf. § 3.3).

En cas de rappel, la compensation versée en cas de séances supplémentaires en semaine, le samedi ou en cas de 6^e séance (majoration 45% samedi / 6^e séance ou RCR) n'est pas versée.

2.2.2.2. Indemnisation du déplacement sur site

Le salarié rappelé sur site est indemnisé :

- des heures passées sur le site qui font l'objet d'une déclaration d'heures. Ces heures créditent le compte courant individuel H +. Le minimum à saisir est de 1 heure même si l'intervention a été courte.
- et d'éventuelles majorations d'inconvénients d'horaire (travail exceptionnel de nuit, du dimanche) qui sont versées en paie du mois.

N.B. : la convention collective de St Etienne prévoit une majoration spécifique de 25 % en remplacement de la majoration de nuit.

2.3. INDEMNISATION POUR LES CADRES (hors forfait sans référence horaire)

2.3.1. Indemnisation de l'appel/ rappel

Les appels sont indemnisés par :

- une indemnité forfaitaire,
- et une indemnisation complémentaire éventuelle.

2.3.1.1. Indemnisation forfaitaire

L'indemnité forfaitaire dédommage le dérangement au domicile et les frais téléphoniques.

Son montant est variable selon la fréquence des dérangements (cf. § 4.1).
Deux sollicitations espacées de moins de 60 minutes sont considérées comme un unique dérangement.

2.3.1.2. Indemnisation complémentaire éventuelle

Pour les cas exceptionnels de dérangements à domicile qui auraient entraîné une intervention d'une durée supérieure à 1 heure, une indemnité complémentaire est versée sous forme de prime forfaitaire (cf. § 4.2).

2.3.2. Indemnisation du rappel avec déplacement sur site

Le rappel est indemnisé par :

- une indemnité forfaitaire,
- et la prise en compte des heures passées sur le site en cas de déplacement.

2.3.2.1. Indemnisation forfaitaire

Elle dédommage le dérangement et les frais téléphoniques.
Son montant est variable selon la fréquence des dérangements (cf. § 4.1).

2.3.2.2. Indemnisation du déplacement sur site

Dans le cas où l'intervention sur site est nécessaire, les heures passées par le salarié rappelé sont considérées comme des H + en dépassement de l'horaire contrat.

Le minimum à saisir est de 1 heure même si l'intervention a été plus courte.

Pour les cadres en forfait annuel en jours, la prise en compte de jours travaillés en plus est laissée à l'appréciation de la hiérarchie (voir norme TT.01.10).

2.4. PROCEDURES ADMINISTRATIVES

Pour le personnel des services informatiques :

L'appel ou le rappel est effectué par le pupitre d'un Centre de Traitement Informatique ou d'un site industriel, ou par la cellule d'assistance utilisateur. Il fait l'objet d'une déclaration dans la base de suivi des incidents et changements. Dans tous les cas, l'intéressé prévient son responsable hiérarchique des circonstances de l'appel ou du rappel.

Les autres Directions peuvent mettre en place des outils de suivi adaptés à leurs besoins.

Mensuellement, chaque responsable de service transmet à la fonction Personnel de l'établissement un récapitulatif nominatif des appels/rappels (cf. chapitre 5).

BAREMES APPLICABLES AU 1^{er} FEVRIER 2010

3. BAREMES POUR LES OUVRIERS / ETAM

3.1. INDEMNISATION FORFAITAIRE D'APPEL / RAPPEL

PLAGE D'INTERVENTION	APPEL DE JOUR de 06 h 00 à 21 h 00	APPEL DE NUIT de 21 h 00 à 06 h 00
Du LUNDI 00 h 00 au VENDREDI 24 h 00 inclus	1 heure	2 heures
SAMEDI de 00 h 00 à 24 h 00 inclus	1 heure 30	2 heures
DIMANCHE, jours fériés ou pont : de 00 h 00 à 24 h 00 inclus	3 heures	

Ces indemnités d'appel sont exprimées sous forme d'heures payées au salaire de base + prime d'ancienneté + PEG + moyenne des primes, sans majoration.
Elles sont saisies (en quantité) sous la rubrique « **VQK** Indemnité d'appel ou de rappel ». Le choix du barème sera effectué en retenant la plage horaire sur laquelle se déroule la majorité de l'appel, et non l'heure de début de l'appel.

3.2. INDEMNITE COMPLEMENTAIRE D'APPEL / RAPPEL

Montant de l'indemnité complémentaire forfaitaire : **42,50 €**

Cette indemnité est saisie (en montant) sous la rubrique « **VQ9** Indemnité complémentaire d'appel ».

3.3. INDEMNISATION DE RAPPEL AVEC DEPLACEMENT SUR SITE

PLAGE D'INTERVENTION	RAPPEL DE JOUR de 06 h 00 à 21 h 00	RAPPEL DE NUIT de 21 h 00 à 06 h 00
Du LUNDI 00 h 00 au SAMEDI 24 h 00 inclus	1 heure 30	2 heures
DIMANCHE, jours fériés ou pont : de 00 h 00 à 24 h 00 inclus	3 heures	

Dans le cas du rappel, les heures passées sur le site font l'objet d'une déclaration d'heures (saisie du code événement H04 dans GDH) et créditent le compte courant individuel H +.

Le code événement H04 déclenche automatiquement le paiement d'une prime de rappel (rubrique POX) exprimée en quantité d'heures valorisées au taux de base + prime d'ancienneté + PEG + moyenne des primes, sans majoration.

Le minimum à saisir est de 1 heure même si l'intervention a été plus courte.

Le choix du barème sera effectué en retenant la plage horaire sur laquelle se déroule la majorité du rappel, et non l'heure de début du rappel.

4. BAREMES POUR LES CADRES (hors forfait sans référence horaire)

4.1. INDEMNISATION FORFAITAIRE D'APPEL ET DE RAPPEL

NOMBRE DE DERANGEMENTS	INDEMNITE MENSUELLE
De 1 à 2 par mois	42,50 €
De 3 à 5 par mois	127,50 €
De 6 à 9 par mois	212,50 €
De 10 à 14 par mois	297,50 €
Plus de 15 par mois	382,50 €

L'appel est pris en compte s'il intervient dans les plages suivantes :

- du lundi au vendredi de 21 h 00 à 06 h 00
- le samedi, dimanche, jours fériés ou pont, de 00h00 à 24h00.
- un appel dans la plage de nuit (21 h 00 – 06 h 00) compte pour 2 unités.

Un cadre est considéré en rappel du lundi au dimanche de 00 h 00 à 24 h 00.

Dans le cas où l'intervention sur site est nécessaire, les heures passées par le salarié rappelé sont considérées comme des H + en dépassement de l'horaire contrat. Le dépassement est laissé à l'appréciation de la hiérarchie conformément à la norme TT.01.10.

Le minimum à saisir est de 1 heure même si l'intervention a été plus courte.

Le montant des indemnités sont saisies sous la rubrique « VN0 Indemnité d'appel ou de rappel ».

4.2. INDEMNITE COMPLEMENTAIRE D'APPEL

Montant de l'indemnité complémentaire forfaitaire : **42,50 €**

Le montant de cette indemnité est saisie sous la rubrique « VQ9 Indemnité complémentaire d'appel ».

5. DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

INDEMNISATION DE L'APPEL / RAPPEL POUR LES OUVRIERS / ETAM

RATTACHEMENT (sigle) :
ETABLISSEMENT :

MOIS :

ANNEE :

NOM	CP	DATE	PLAGE D'APPEL	PLAGE DE RAPPEL	CODE PLAGE	FORFAIT A PAYER	INDEMNITE COMPLEMENT.	NBRE D'HEURES A PRENDRE EN COMPTE
						= Heures à payer		= Compte Courant Individuel

Plage 1 = du lundi au vendredi de 06 h 00 à 21 h 00 : indemnisation forfaitaire associée = **1 heure dans le cas de l'appel**

Plage 2 = du lundi au samedi de 06 h 00 à 21 h 00 : indemnisation forfaitaire associée = **1 heure 30 dans le cas du rappel de jour ou de l'appel du samedi**

Plage 3 = de nuit de 21 h 00 à 06 h 00 : indemnisation forfaitaire associée = **2 heures**

Plage 4 = dimanche, jours fériés ou pont : indemnisation forfaitaire associée = **3 heures**

Le choix du barème sera effectué en retenant la plage horaire sur laquelle se déroule la majorité de l'appel / rappel, et non l'heure de début de l'appel / rappel.

Nom et signature du Responsable :

INDEMNISATION DE L'APPEL / RAPPEL POUR LES CADRES

RATTACHEMENT (sigle) :
ETABLISSEMENT :

MOIS :

ANNEE :

NOM	CP	DATE	HEURE D'APPEL / RAPPEL	CODE PLAGE	DUREE APPEL	DUREE INTERVENTION SUR SITE

Plage 1 = du lundi au vendredi de 21 h 00 à 06 h 00

Plage 2 = le samedi de 00 h 00 à 24 h 00

le dimanche, jours fériés ou pont : de 00 h 00 à 24 h 00

un appel dans la plage de nuit (21 h 00 – 06 h 00) compte pour 2 unités

Le choix du barème sera effectué en retenant la plage horaire sur laquelle se déroule la majorité de l'appel / rappel, et non l'heure de début de l'appel / rappel.

Nom et signature du Responsable :
