



# CE DO NC

## Bulletin des Elu-es - N° 64

### Janvier 2013



#### Parcours clients à la DO NC

La présentation du parcours client a été généreusement offerte aux élus de la DONC car ce n'est pas un dossier obligatoire : Merci Mr Portron !

La direction du Parcours Client créée en février 2011, vise à améliorer des indicateurs variés, qui vont des interventions techniques à la saisie des numéros mobiles dans les applis de commande. On distingue surtout des boucles d'améliorations sur les coûts de fonctionnement et sur le sacro-saint CNPS.

A quand un Parcours Salarié visant à améliorer le salaire et à diminuer les pressions ?

#### Opérations Réseaux

L'accroissement d'activité de l'UPR Ouest a permis de développer la couverture 3G, les ouvertures de TV sur les petits NRA et la montée en débit des clients.

La fibre est un chantier *ultra-prioritaire* sur la DO, ainsi que la 4G... Il y a encore du travail pour les salariés de l'UPR, à moins que les contraintes d'intervention dans certains NRA ne soient trop importantes pour que les techniciens ne puissent y travailler.

#### Information sur le recours aux heures supplémentaires pour 2013

Ce point légal doit être présenté en début d'année (cf art code du travail L3121-11-1), et bien que la législation soit ancienne, nous aurons attendu 2013 pour que FT se décide à en faire l'information au CE.

Sud en a profité pour demander à FT, comme le stipule le code du travail (art L 2323-29) de présenter la prochaine fois au CE, les modalités de suivi de la charge de travail des Cadres Exécutifs Autonomes.

Pour 2013, la Direction estime le recours aux heures supplémentaires à 65 000 heures et 8 500 pour les heures complémentaires.

La direction privilégie le recours aux heures supplémentaires et complémentaires, plutôt que d'embaucher. Sans commentaire !

#### Projet PARC : la composante mobile Suite et fin ...

A partir du mois d'avril- mai 2013, le parc clients

mobile sera géré géographiquement, nous aurons en charge les clients mobile de notre DO et ceux de la DO Ouest (qui n'a pas de CCO).

De notre point de vue, ce découpage permettra de mieux traiter le client.

Mais ce projet comporte des insuffisances : pas de reconnaissance des compétences alors que les conseillers clients seront polyvalents, pas de recrutement, un risque de remise en cause des horaires.

De même, l'évolution de l'Assistance technique (prise des appels clients en direct) présente un risque RPS, d'autant que devant la complexité croissante des mobiles, les clients sont de plus en plus en demande de soutien.

Les élu-es SUD se sont abstenu-es sur ce projet.

#### Plan Schéma Directeur Immobilier TOURS

France Télécom envisage sérieusement de vider Tours Carlotti pour intégrer le domaine des 2 lions d'ici 3 ans.

Comme à son habitude, FT met la charrue avant les bœufs et ne tient pas compte des remarques pourtant pertinentes des élu-es !

Pour l'instant à l'étude, ce projet est bien avancé puisque la répartition des m2 par unité est faite et pour certaines d'entre elles, oh surprise, cela fera 7m2 par salarié.

Comme pour Caen Venoux ou Rouen Astrolabe, ce sera Open Space pour tous !

FT n'étant que locataire, il faut que le propriétaire, qui aménage le bâtiment en configuration centre d'appels, puisse le louer tel que, si FT partait. Il y a donc peu de chance d'avoir des bureaux de 4 à 6 salariés.

Sud demande qu'une coordination des CHSCT des unités présentes sur le site de Tours Carlotti se mette en place et puisse travailler le projet. Cela devra sans doute passer par un accord avec la direction et les syndicats.

#### A.S.C.

De nouvelles prestations ont été proposées au vote des élu-es par la commission des activités sociales et culturelles et viennent ainsi compléter ce qui a été validé au précédent CE.

Les Pass Escapade avec l'hôtel Azureva de Paris 15<sup>ème</sup> et l'hôtel Paris Province, Carnac avec et sans « soins Bien

être », Odalys, TLC et un petit nouveau proposé par SUD, Vacances Bleues..

Élargissement pour les remboursements sur facture aux Chambres d'hôtes sous le label « Fleurs de Soleil » très présents en Bretagne (abstention de la CFE/CGC) et pour les hôtels référencés « Hôtels au naturel » (abstention de la CGT et CFE/CGC ).

Suite à la signature de l'accord national de gestion par la majorité des OS, la promesse que tout serait merveilleux avec la reprise de la gestion des vacances adultes par les CE n'est pas tenue. Le site internet du CE est toujours inaccessible, notre CE a dû créer un site provisoire : <http://ce-donc.fr>, et la centrale de négociation du CCUES pour les vacances adultes n'existe toujours pas.

Bref, les inquiétudes qui nous ont amenés à ne pas signer cet accord se confirment !

La centrale de négociation avec les prestataires vacances n'existant pas, SUD a proposé du remboursement sur facture avec les prestataires qui travaillaient avec le CCUES (la liste sera visible sur le site provisoire du CE). CFDT, FO ont voté pour, la CGT contre et la CFE/CGC s'est abstenue.

Parallèlement, le CE va proposer à ces mêmes prestataires de signer une convention qui permettrait d'éviter aux salariés d'avancer l'aide accordée par le CE. (Voir barème d'aide sur le site).

Vous serez informés au fur et à mesure sur le site du CE NC, des prestataires ayant accepté cet accord.

Les élus ont également reconduit pour 2013 l'aide spécifique au handicap (prise en charge partielle du séjour de l'accompagnant).

SUD a repropose la résolution sur l'attribution pour 2013 des chèques multimédia d'une valeur de 30€. Résolution adoptée cette fois par la majorité des élus sauf la CGT qui s'est abstenue.

## Vie du CE

Faisant suite aux votes en décembre de 3 résolutions portant sur la création d'une commission économique, de l'expertise des comptes 2011 de la DO et de l'expertise économique sur la fermeture des boutiques de Nogent le Rotrou et Evreux Oursel, les élu-es ont maintenus leurs résolutions provoquant l'ire de notre direction qui s'est dite choquée et a remis en cause le travail de la commission « économie et évolution des

marchés ».

La direction ne s'est pas contentée de pointer (selon elle) les manquements entre août et septembre de ladite commission, mais a menacé le CE du tribunal.

Le Président du CE a terminé son intervention en proposant de rencontrer les élus, avant d'intenter une procédure ?

Proposition de rencontre acceptée, ce qui n'a pas empêché l'ensemble des élu-es de voter une nouvelle résolution demandant l'expertise des comptes 2012 de la DO par un cabinet d'experts.

Affaire à suivre...

## Petites nouvelles du Service de Santé au Travail

Deux nouveaux médecins viennent d'être recrutés : le Docteur Nayrat sur Rouen et le docteur Six sur Tours.

La direction a décidé de refondre les périmètres d'intervention des médecins, car sur Caen un médecin prend un TPI /TPS .Pour aller au plus simple, le docteur Nayrat (Rouen) s'occupera du secteur de Lisieux et sur la région Centre, le docteur Six (Tours) reprendra une partie des salariés d'Orléans du Docteur Tournois.

Le cabinet médical d'Orléans n'est pas aménagé pour que deux médecins et deux infirmières puissent travailler en même temps. Et les lieux ne semblent pas faciles à réorganiser mais ce n'est qu'un détail aux yeux de notre Direction.

Encore une fois, celle-ci décide de modifier les périmètres de travail sans vraiment regarder les possibilités et les conditions de travail des salariés, ici les médecins sont traités à la même enseigne que nous.

## Projet d'accord local sur la gestion des congés à l'AVSC

Comment faire plus avec moins de personnel ?

La réponse est : un nouvel accord sur la gestion des congés !

Huit séances de négociations avec les organisations syndicales, des préavis de grève n'ont pas découragé la direction à présenter cet accord à l'approbation des élu-es du CE.

Instaurant la polyvalence, la flexibilité, obligeant les salarié-es en TPI/TPS à déplacer leurs jours de temps libérés pendant les congés, masquant le manque d'effectif, les élu-es SUD ont rendu un avis négatif sur ce projet.

### Elu(e)s SUD

**Titulaires :** Annie Multon, Sylvain Boulant, Jean-Pierre Sauvegrain

**Suppléants :** Laurent Le Deunf, Yannick Le Morvan, Gilles Noël (Trésorier)

**Représentant Syndical :** Christine Papillon

**Sud BN** 0231942600 sudptt14@wanadoo.fr **Sud 36-37** 0247851111 sudptt.36-37@wanadoo.fr

**Sud HN** 0235632020 sudptt.hn@orange.fr **Sud Loiret** 0238837239 sudloiret@wanadoo.fr