

UN ACCORD POUR TOUS
Portant sur l'Organisation, l'Aménagement, la
Réduction du Temps de Travail
à l'USCT - DR Centre Val de Loire (du 11/06/2001 au 31/12/2001)

Conclu entre

L'Unité Service Clients par Téléphone représentée par :

Mme Martine BRUN (Directrice USCT)

D'une part



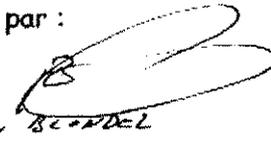
Et les Organisations Syndicales représentées par :

M



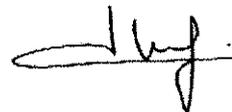
F.O

Frédéric BLONDEL



Mme MARTINEAU Nancy

CFTC



MR CHAUVEAU Jean

CFDT



M

SUD

M

CGT

D'autre part

Accord signé à Tours le 20 Juin 2001

Les parties signataires conviennent des dispositions ci - après.

France Telecom - Unité Service Clients par Téléphone (DR Centre Val de Loire)
11 Av. du Chanoine Carlotti - BP 508 - 37205 Tours Cédex 3

JC
NM
PB

SOMMAIRE

Préambule

- Chapitre 1 : Le contexte de l'USCT DR Centre Val de Loire
- Chapitre 2 : Le champ d'application
- Chapitre 3 : Les objectifs de l'Unité dans la mise en oeuvre de l'OARTT.
- Chapitre 4 : La mise en place de l'OARTT pour les opérateurs du 12
- Chapitre 5 : La mise en place de l'OARTT pour les conseillers Wanadoo.
- Chapitre 6 : La mise en place de l'OARTT pour les conseillers Service Clients Mobile.
- Chapitre 7 : La mise en place de l'OARTT pour le service fonctionnel de l'USCT.
- Chapitre 8 : La mise en place de l'ARTT pour les Cadres
- Chapitre 9 : La prise de Journées de Temps Libre
- Chapitre 10 : Jours de découverte de l'Entreprise et Jours de développement personnel
- Chapitre 11 : Emploi et Insertion professionnelle
- Chapitre 12 : Application et Suivi de l'Accord

Préambule

L'Accord local de l'USCT s'inscrit dans le cadre de l'accord national « un accord pour tous » signé le 2 Février 2000 entre France Télécom et les Organisations Professionnelles (FO, CFTC et CGC).

Cet accord OARTT a pour finalité de trouver un équilibre entre les souhaits des salariés et une adaptation permanente aux besoins de nos clients.

■ Chapitre 1 : Le contexte de l'USCT

L'USCT de la DR Centre Val de Loire regroupe 3 formes d'activité dans les métiers de la « Relation Clients »

Le 12, le Service Clients Mobiles et le Centre de Contact Wanadoo.

Les activités sont réparties de la manière suivante :

- * ■ « 12 » à Tours et Romorantin
- « 12 » à Orléans et Bourges
- Le Service Clients Mobiles à Tours
- Le Centre de Contact Clients Wanadoo à Orléans.
- Le siège de l'USCT à Tours.

■ Chapitre 2 : Le champ d'application

Chaque salarié de l'USCT - agents fonctionnaires et agents contractuels- , bénéficie des dispositions du présent accord local.

■ Chapitre 3 : Les objectifs de l'Unité dans la mise en oeuvre de l'OARTT :

Les buts recherchés dans la mise en place de l'OARTT sont les suivants :

- > Répondre aux attentes des salariés, en matière d'organisation collective et individuelle du temps de travail.
- > Apporter une amélioration aux attentes de nos clients et faire progresser nos résultats.
- > Veiller à l'application des garanties collectives par rapport au droit du travail.

■ Chapitre 4: La mise en place de l'OARTT pour les opérateurs du « 12 ».

↳ L'ouverture du service aux clients

TOURS :	7H-22H 7 jours/7
ROMORANTIN :	8H-18H30 du lundi au vendredi
ORLEANS :	7H-22H 7 jours/7
BOURGES :	7H- 22H du Lundi au Samedi 8H 30 - 22H Dimanche et jours Fériés

↳ les cycles de travail

Le régime du 12 est de 35 heures hebdomadaires ,

La durée maximum journalière de travail est de 9H.

Pour chaque salarié, dans le respect de la réglementation du travail, la prise en compte des contraintes du service permet l'abaissement de la durée annuelle du travail de 1547H jusqu'à 1519H.

Les actions envisagées sur le réseau sont une meilleure adaptation au trafic et la prise en compte du temps nécessaire au développement du professionnalisme des opérateurs (formation aux techniques fondamentales du métier et aux nouvelles technologies, management individuel, information sur les priorités essentielles de F.T).

↳ Les pauses

Les pauses de 10 mn toutes les heures sont maintenues et sont assimilées à du temps de travail effectif (temps pendant lequel le salarié est à la disposition de l'employeur et doit se conformer à ses directives).

↳ Le décompte des JTL

Il s'effectue en tenant compte de la durée réelle de la vacation qui aurait dû être réalisée les jours considérés.

→ Les Opérateurs bénéficient de 10 Jours de 7 heures (y compris RE et Boni) suivant les dispositions du Règlement Intérieur.

→ Les gestionnaires du Secrétariat bénéficient de 8 Jours (y compris RE et Boni).

■ Chapitre 5 : La mise en place de l'OARTT pour les conseillers Wanadoo

↳ L'ouverture du service aux clients

Le CdC est ouvert du Lundi au samedi de 9h00 à 22h00.

↳ les cycles de travail

L'organisation des effectifs recherche la meilleure adaptation aux flux d'appels des clients heure par heure et jour par jour d'après les prévisions fournies par FT.

Les habitudes des clients évoluant, les régimes horaires seront revus tous les 12 mois si nécessaire afin d'être en adéquation avec les appels présentés.

La durée moyenne hebdomadaire de travail s'établit à 33 heures en 4 jours.

Les Journées de Temps Libre (JTL) sont intégrées dans la durée hebdomadaire du travail, les conseillers bénéficient uniquement de 6 jours (RE + Boni).

L'amplitude horaire d'ouverture pour les appels clients est 9H-22H. Si un conseiller est amené à terminer au-delà de 22H, le début de la vacation suivante se fera au plus tôt 11H après la fin de la vacation. A ce délai se rajoutent 24H s'il s'agit d'un samedi.

Le samedi, 45% de l'effectif moyen de la semaine du Centre, doit être présent sur le plateau.

Pour les régimes continus d'une durée supérieure à 6H consécutives et se terminant après 20H, une pause repas de 40 mn peut se substituer à la pause de la tranche 18H-20H si le conseiller le souhaite.

L'effectif maximal prévisible de conseiller absents est fixé au tiers de l'effectif des conseillers aptes à pratiquer l'assistance technique Wanadoo.

Les autres absences prévisibles (repos compensateurs, JTL résiduels de l'année N-1, repos exceptionnels et autres) sont planifiées selon le même principe de présence effective sur le plateau.

Une demande de congés pour un samedi isolé ne sera pas validée, toutefois les échanges avec un autre conseiller seront privilégiés.

↳ Les pauses

Les conseillers ont la possibilité de se mettre en retrait à tour de rôle, quand ils le jugent nécessaire, dans la limite de 10 mn toutes les 2 heures.

■ Chapitre 6 : La mise en place de l'OARTT pour les conseillers Service Clients Mobile.

↳ L'ouverture du service aux clients

Le SCM est ouvert du Lundi au samedi de 8h00 à 20h00.

↳ les cycles de travail

Régime de travail actuel arrondi	Correspondance en Nb d'Heures Temps Libre
37 h	83h48
36 h	86h24
35 h	91 h
34 h	95h12

Chaque conseiller dispose de 3 possibilités pour bénéficier de ces Heures Temps Libre (HTL)

Choix 1 :

Intégration partielle (le total des heures de temps Libre sont intégrées au cycle de travail)

Choix 2 :

Intégration partielle (la moitié des heures de temps libre sont intégrées au cycle de travail, le reste est consommé en jours ou demi-jour ou décompté en heures réelles de la journée travaillée).

Choix 3 :

Aucune intégration (le total des heures de temps Libre est à utiliser dans l'année, en journée ou $\frac{1}{2}$ journée selon la durée de travail considérée.

↳ Les pauses

Les conseillers se mettent en retrait à tour de rôle, quand ils le jugent nécessaire, dans la limite de 10 mn toutes les heures.

■ Chapitre 7 : La mise en place de l'OARTT pour le service fonctionnel de l'USCT

↳ L'ouverture du service

Les horaires d'ouverture du siège (USCT) visent à satisfaire les besoins des clients internes et externes (du lundi au Vendredi de 8h00 à 17h00).

↳ Le temps de travail doit être effectué en priorité sur les plages d'ouverture du service. La présence en dehors des plages d'ouverture devra correspondre à un besoin lié à l'activité.

↳ Les aménagements de l'OARTT peuvent donner lieu à des durées hebdomadaires de 35h09 à 38h.

A titre d'exemple pour une durée hebdomadaire de 38 heures, le nombre de jours de temps libre est de 17 jours (11 + 4 RE + 2 BONI).

↳ Le principe de l'horaire variable est maintenu, afin de conserver la souplesse de prise et fin de service.

- deux absences sur plage fixe hors congés d'affaires ou prise de JTL sont autorisées sur une période référence fixée au mois .
- Le report d'un crédit ou débit d'heures sur la période suivante est limitée à 4h. Un report exceptionnel de 6 h peut être accordé par le manager en cas de surcharge ponctuelle d'activité de fin de période .

■ Chapitre 8 : La mise en place de l'OARTT pour les Cadres.

↳ Cadres Autonomes

Le choix du régime CEA est une décision managériale, cette décision est prise avec l'accord du cadre concerné. Elle est réversible à la demande de chacune des deux parties.

Chaque Cadre Autonome bénéficie de 20 JTL (14 + 4 RE + 2 Boni).

↳ Cadres opérationnels

Les encadrants , superviseurs , responsables de groupe suivent exactement le même régime de travail que leurs équipes :

- Même durée hebdomadaire de travail pour les mêmes contraintes
- Mêmes droits et modalités de Jours de temps Libre .

↳ Cadres opérationnels du CDC Wanadoo :

Bénéficient de 12,5 JTL (dont 6 RE et Boni).

■ Chapitre 9 : La prise de Journées de Temps Libre

- Les Jours de temps Libre peuvent être fractionnés en $\frac{1}{2}$ journée.
- Les salariés sont invités à répartir régulièrement la prise de leurs journées de temps libre tout au long de l'année en concertation avec leur manager.
- Pendant les périodes de l'année de plus forte activité, définies dans les services, les agents ne peuvent prendre plus de deux journées de temps libre par mois. Ces dispositions peuvent être revues selon l'évolution du trafic et du service.
- Le manager peut accorder la possibilité d'accoler les JTL aux congés d'affaires.
- Au début du dernier trimestre et en cas de nécessité, le manager prend l'initiative de la répartition des JTL pour réguler la réduction du temps de travail au bénéfice de tous.

En cas d'évolution, une concertation avec les organisations professionnelles signataires représentatives et les salariés concernés, sera organisée.

■ Chapitre 10 : Jours de découverte de l'Entreprise et Jours de développement personnel

↳ Jours de découverte de l'entreprise

2 jours sont accordés aux salariés relevant d'un régime horaire , pour la découverte de l'entreprise et de ses métiers.

A l'occasion d'entretiens et de façon formelle au cours de l'entretien de développement professionnel, le manager rappelle cette possibilité et propose des thèmes tels que :

Participation à des forums métiers , visites de services France Télécom etc..

Visite d'entreprise pour découverte de métiers en rapport avec les métiers de France Télécom.

Participation à des actions d'information ou de présentation sur des produits de l'entreprise (ex : Internet)

↳ Jours de développement personnel

2 jours de développement personnel sont accordés aux cadres régis par une convention de forfait en jours.

Ces 2 jours peuvent être utilisés pour des actions de développement personnel.

Sans être en rapport direct avec la mission , ces jours doivent être en lien avec le développement du projet professionnel du cadre.

Ces jours sont cumulables sur 4 ans avec une possibilité d'anticipation de 3 jours dans le cadre d'un projet validé par le manager.

■ Chapitre 11 : Emploi et Insertion professionnelle

Dans le cadre du présent accord, l'USCT compte développer une négociation spécifique sur l'insertion des jeunes.

Cette négociation portera sur le nombre, le suivi en cours de contrat et le dispositif d'accompagnement.

Un accord local sur la politique de l'USCT dans ce domaine sera recherché.

En fonction de la politique de recrutement de France Télécom, l'USCT recrutera en priorité parmi les jeunes en fin de contrat sur réserve que ceux-ci répondent aux critères de sélection liés aux compétences recherchées.

■ Chapitre 12 : Application et Suivi de l'Accord

■ Les dispositions du présent accord s'appliquent au personnel de l'USCT à partir du .
Une réflexion sur l'organisation du travail sur chaque plate forme sera menée de façon régulière et en concertation avec les Organisations syndicales représentatives.

■ Une commission de suivi de l'application de cet accord est créée avec des représentants de France Télécom / USCT et des représentants des organisations syndicales signataires .

■ Cette commission se réunira au minimum une fois par an afin d'examiner notamment les conditions de l'application de l'accord, la mise en place de Temps convenu , les CET , le temps partiel et tout point souhaité par au moins l'une des parties signataires .

■ Une commission annuelle de bilan sera réalisée avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives.

■ Des révisions pourront être apportées en fonction du bilan et des demandes des signataires du présent accord et des évolutions au niveau national.



Agence Service par Téléphone
Centre Val de Loire

**AVENANT À L'ACCORD LOCAL DU 2 JUIN 2001
PORTANT SUR L'ORGANISATION, L'AMÉNAGEMENT ET
LA RÉDUCTION DU TEMPS DE TRAVAIL**

Avenant conclu entre la Direction de l'Agence Services par Téléphone Centre Val de Loire (AST CVL), 11 ave du Chanoine Carlotti, BP 508, 37 205 Tours Cedex 3, représentée par M. Michel Lescure, en sa qualité de Directeur, d'une part

Et les organisations syndicales représentées respectivement par :

- pour la CFDT : Mme Catherine BASTARD
- pour la CFE-CGC : M Alain CARTIGNIES
- pour la CFTC : M. Michel DRIEN
- pour la CGT : Mme Corinne VERVANT-BESSE
- pour FO : M Michel BRASSY
- pour SUD :

d'autre part,

A.C.

MD CB  1/6 

Préambule

Depuis la signature de l'accord local de juin 2001, l'AST Centre Val de Loire a relevé de nombreux challenges :

- *celui de la croissance* d'abord pour consolider et pérenniser ses activités de centre d'appels sur la région,
- *celui de l'accueil et de l'intégration* pour que chaque nouvel arrivant trouve ses marques dans une nouvelle activité et puisse conserver un équilibre satisfaisant entre vie professionnelle et vie personnelle,
- *celui de la professionnalisation* enfin, condition clé pour inscrire ces activités dans la durée. La professionnalisation concerne aussi bien la montée en compétence individuelle que la capacité à s'organiser collectivement pour répondre au mieux à nos clients dans les plages horaires d'ouverture.

L'AST Centre Val de Loire a de nouveaux défis devant elle, et en particulier celui de rester, pour chacune de ses activités, un centre d'appels performant et reconnu. Dans ce contexte, l'implication solidaire de tous les acteurs dans une démarche concertée apparaît plus que jamais nécessaire.

Les principes clés d'organisation du travail (Chap VI de l'accord pour tous) sont réaffirmés et adaptés au contexte de l'AST CVL :

- assurer une solidarité entre tous face aux attentes des clients en répartissant équitablement la charge et le temps de travail entre les personnes,
- prendre en compte les aspirations collectives et individuelles des salariés.

L'objectif du présent avenant est de compléter l'accord existant :

- 1- Il définit la règle, selon laquelle les contributions aux Horaires Accueil Clients sont prises en compte et valorisées par une réduction complémentaire du temps de travail, pour l'ensemble des activités de l'AST, exception faite du CRT
- 2- Il donne un cadre de référence pour faire évoluer les tableaux de service en fonction de l'évolution des différentes activités (CDC Wanadoo, CMO et SAV Orange),
- 3- Il permet de régulariser et d'ajuster, pour l'ensemble des salariés, la mise en œuvre des différents régimes de travail.

A.C.-

MD

CB

2/6

DB



Article 1 : Evaluation des contributions aux Horaires Accueil Clients (HAC)

La réduction différenciée du temps de travail traduit la rétribution accordée par France Télécom aux salariés qui travaillent en Horaires Accueil Clients, c'est à dire avec des horaires décalés par rapport aux horaires habituels de travail.

Sont considérés comme des horaires HAC, ceux effectués :

- le matin, avant 8h30
- le soir après 18h et jusqu'à 21h
- toutes les heures travaillées le samedi

Les contributions à ces horaires HAC sont valorisées sur la base de :
14 points par heure.

Les horaires tardifs du samedi (après 18h) donnent lieu à une bonification.

Des points supplémentaires sont acquis par la contractualisation du nombre de samedis planifiés au tableau de service, à raison de 1 point par samedi.

Des points supplémentaires peuvent être acquis en souscrivant une ou deux semaines de « bouchon » (12 points par semaine).

Les annexes 2, 2bis, 3, 3bis, 4 et 4bis donnent les tableaux de concordance (numériques et graphiques) entre le nombre de points, le régime de travail et le nombre de JTL, selon que le salarié travaille sur une semaine en 5, 4.5 ou 4 jours.

Article 2 : Principes de mise en œuvre

2.1 Construction des tableaux de service.

En référence à « l'accord pour tous » et à la présente modalité, chaque activité détermine les modalités de construction, de mise en œuvre et d'ajustement de ses tableaux de service.

Ils sont ensuite établis, en concertation avec les salariés, dans le but de faire coïncider la disponibilité des conseillers avec les flux d'appels des Clients. L'adéquation des ressources aux flux est le seul justificatif pris en compte pour la planification et la validation des heures HAC.

Les contributions retenues pour la détermination du régime de travail et du nombre de JTL sont celles planifiées dans les tableaux de services.

Deux paramètres permettent de mesurer la qualité des tableaux de services :

- Le taux d'efficacité, à savoir le rapport « appels servis / appels présentés ».
- Le taux de disponibilité des conseillers.

Ces deux indicateurs feront l'objet d'une analyse périodique approfondie pour chacune des activités téléphoniques de l'AST. Lorsque des écarts significatifs et durables apparaissent, il conviendra de revoir l'ensemble des tableaux de service correspondant.

AC.

HD
CB 3/6 AB

2.2 Les semaines dites « de bouchon »

Les semaines dites de « bouchon » apportent de la souplesse dans l'organisation collective du service. Elles permettent en particulier de mieux faire face aux flux clients.

Il s'agit, pour les conseillers volontaires, de prendre, pendant une semaine donnée, les horaires de travail permettant de mieux répondre aux flux d'appels (horaires définis par la supervision en fonction des absences et des présences constatées) en lieu et place des horaires prévus dans le cycle habituel de travail.

La durée hebdomadaire prévue est conservée ; seuls les horaires de travail changent en fonction des nécessités de service. Peuvent donc varier, dans le respect de la réglementation en vigueur, les heures de début et de fin des vacances, les jours travaillés dans la semaine et le nombre de jours travaillés.
Exemple : une personne dont le tableau de service prévoit 35h00 en 4 jours pourra être amenée à travailler sur 5 jours.

Les semaines de bouchons font l'objet d'une compensation en réduction de temps de travail supplémentaire (Cf. article 1).

La planification des semaines de bouchon sera réalisée trimestriellement et mise en visibilité des conseillers volontaires. Une adéquation sera systématiquement recherchée par la supervision de chaque activité, entre les souhaits des conseillers et les besoins du service.

2.3 La Fiche OARTT

Pour chaque salarié de l'AST CVL, l'ensemble des contributions retenues dans le tableau de service est synthétisé sur une « fiche OARTT » (annexe 1). Cette fiche détaille les « contributions » telles que planifiées dans le tableau de service. Elle rappelle les paramètres de travail du salarié (quotité travaillée (plein temps ou temps partiel), nombre d'heures par semaine, nombre de jours par semaine) et le régime de travail (type HAC, nombre d'heures de travail par an, nombre de jours de JTL par an). Elle précise le nombre de samedis travaillés dans l'année et l'engagement pris (ou non) par le conseiller sur une ou deux semaines de bouchon.

Cette fiche est validée par le RRH de l'AST CVL. Elle est signée par le manager qui la remet à chaque conseiller de son équipe. La signature du conseiller l'engage sur le fait qu'il s'est porté volontaire pour une ou plusieurs semaines de bouchon.

Cette fiche est remise à jour lors de chaque révision des tableaux de service. Elle est partie intégrante du dossier du salarié.

Article 3 : Mise en œuvre et suivi de l'avenant

Les Chefs de départements et les responsables de groupes sont responsables de la bonne mise en œuvre de cet avenant. La coordination des différentes actions sera réalisée par le RRH de l'AST CVL.

A.C.

MD CB
CB 4/6 BB

Une réflexion sur l'organisation du travail sera menée pour chaque activité, de façon régulière et en concertation avec les organisations syndicales représentatives.

La commission de suivi de l'application de l'accord local de juin 2001 est élargie aux nouveaux signataires du présent avenant et aux délégués syndicaux représentatifs à l'AST CVL non signataires.

Elle se réunira au moins une fois par an pour examiner les conditions de l'application de l'accord et de cet avenant. Des révisions pourront être apportées sur la demande des délégués syndicaux de l'AST CVL et en fonction des évolutions au niveau national.

Article 4 : Entrée en vigueur, durée et suivi de cet avenant

Les dispositions du présent avenant s'appliquent au personnel concerné à compter de la date de signature.

Cet accord pourra être modifié selon les dispositions de l'article L.132-7 du Code du Travail. Il pourra également être dénoncé en tout ou partie selon les termes de l'article L.132-8 du Code du Travail.

Article 5 : Dépôt - publicité

Conformément à l'article L.132-10 du code du Travail, le présent accord sera déposé auprès de la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle de Tours.

Un exemplaire sera également remis au secrétariat-greffe du Conseil des Prud'hommes de Tours. En outre, un exemplaire sera établi pour chaque partie.

Mention de cet accord sera faite sur les panneaux réservés à la Direction, pour sa communication avec le personnel.

Ac.

MD CB
CB 5/16

Fait à Tours en 10 exemplaires, le 9 février 2005

La Direction

Le Directeur de l'Agence Services par
Téléphone Centre Val de Loire

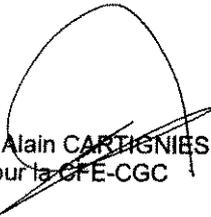


M. Michel LESCURE

Les Organisations Syndicales



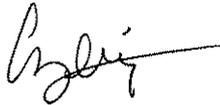
Mme Catherine BASTARD
Pour la CFDT



M Alain CARTIGNIES
Pour la CFE-CGC



M. Michel DRIEN
Pour la CFTC



Mme Corinne VERVANT-BESSE
Pour la CGT



M Michel BRASSY
Pour FO

Pour SUD

Agence Services par Téléphone

Annexe 1

NOM: [REDACTED] Prénom: [REDACTED] Identifiant: [REDACTED] Rattachement: UO Dept Equipe RE
 Synthèse des contributions hebdomadaires définies dans le tableau de service: Périodicité retenue en semaines: 4

Nbre H	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	moY.	bonifications
1	matins à 7h30												0.00	0.00
0.5	matins à 8h												0.00	0.00
1	soirs à 19h												0.00	0.00
1.5	soirs à 19h30												0.00	0.00
2	soirs à 20h												0.00	0.00
2.5	soirs à 20h30												0.00	0.00
3	soirs à 21h												0.00	0.00
toutes	H. de samedi												0.00	0.00
1	samedi à 19h												0.00	0.00
1.5	samedi à 19h30												0.00	0.00
2	samedi à 20h												0.00	0.00
2.5	samedi à 20h30												0.00	0.00
3	samedi à 21h												0.00	0.00
													Moyenne hebdo. =	0.00
													Moyenne hebdo. de:	0 Pts

Bonification de [REDACTED] Pts par Heure soit une réduction hebdo de: [REDACTED]
 Contractualisation des samedis: 0 | samedis à 1pt chaque >>> [REDACTED]
 semaines de "bouchon": 0 | Semaine à 12 pts chaque >>> [REDACTED]

Éléments de souplesse:

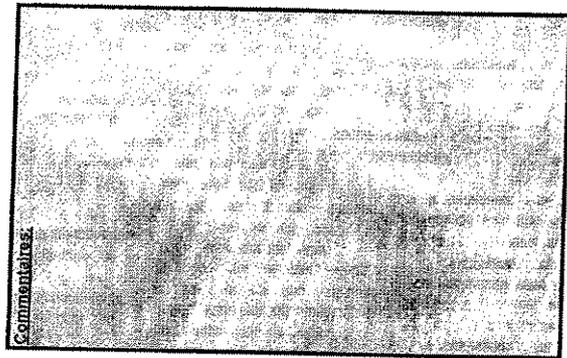
Choix de l'horaire hebdomadaire:

semaine en : [REDACTED] heures
 si temps partiel: 0 heures

Régime de travail et nombre de RTT:

Régime HAC: ###
 Nbr de RTT en J: #DIV/0! soit en heures: ###
 soit en heures par an: #DIV/0!

Quotité hebdomadaire: [REDACTED] #DIV/0!



Signature: [REDACTED]
 et son responsable d'équipe:
 Valide le: [REDACTED]
 par le DRH de l'AST-CVL

AC [Signature] CB [Signature] [Signature]
 Date: 09/02/2005