

Agence Ventes et Services Centre Val de Loire

**ACCORD LOCAL  
PORTANT SUR L'ORGANISATION DU  
TRAVAIL,  
LA REDUCTION ET L'AMENAGEMENT DU  
TEMPS DE TRAVAIL**

Conclu le \_\_\_\_\_ entre l'Agence Ventes et Services, dont le  
siège est situé Rue E.Turbat à Orléans, représentée par :

- Le Directeur, Christian BLAIZE

d'une part,

• Les Organisations Syndicales représentées respectivement  
par :

- pour la CFDT :

- pour la CFTC : A. BONNAMY

*A. Bonnamy*

- pour la CGC : H. GARTNER

*H. Gartner*

- pour la CGT :

- pour FO :

- pour SUD :

d'autre part,

les parties signataires conviennent des dispositions ci-après :

## SOMMAIRE

1	Les principes Généraux	p. 3
2	La répartition des activités dans les régimes de travail	p. 3
	21 – Le temps de travail effectif	p. 3
	22 – Les horaires de service	p. 4
	23 – Les régimes de travail	p. 4
	231 - le régime de base	p. 4
	232 - les régimes HAC	p. 5
3	Le temps de travail des cadres	p. 6
	31 – Les Cadres Exécutifs Autonomes	p. 6
	32 – Les Cadres Opérationnels de Proximité	p. 6
4	Les modalités d'aménagement et réduction du temps de travail	p. 6
	41 – La gestion des jours de congés et de temps libre	p. 7
	42 – La Gestion des Temps de Travail	p. 7
	43 – Le temps partiel	p. 7
	44 – Le temps convenu	p. 8
5	Développement des compétences	p. 8
6	Emploi	p. 9
7	Application, durée, suivi et révision de l'Accord local	p.9

Annexe 1 : Cadre Exécutif Autonome : protocole d'accord individuel/avenant au contrat de travail

## 1. LES PRINCIPES GENERAUX

L'écoute, l'accueil et la satisfaction du client sont les garants de notre croissance et par conséquent de notre avenir.

L'accord sur l'OARTT offre l'opportunité de répondre aux enjeux de notre marché par une meilleure organisation et un aménagement du temps de travail permettant de donner à nos salariés davantage de temps libre. Simultanément cet accord vise à répondre encore mieux à l'attente de nos clients. Dans tous les cas, c'est le management de l'agence qui est le garant de l'équilibre indispensable entre ces deux objectifs.

La réponse aux besoins de notre clientèle est le point de départ de notre nouvelle organisation. Les contraintes qui naissent de cette attente doivent être partagées par tous solidairement en répartissant les charges et le temps de travail.

L'accord local proposé par l'Agence Ventes et Services répond à ces principes, il remplace les accords précédents de l'AGP Berry, l'AGP Loire et Beauce et l'AGP V@L devenus caduques du fait de la réorganisation AD/AVS. Il s'inscrit dans le cadre de l'accord pour tous du 02/02/00.

### 232. LA REPARTITION DES ACTIVITES DANS LES REGIMES DE TRAVAIL

#### 21 Le temps de travail effectif

La durée du travail effectif est le temps pendant lequel le salarié est à la disposition de l'employeur et doit se conformer à ses directives sans pouvoir vaquer librement à des occupations personnelles (*La qualification des temps comme temps de travail effectif est donnée à l'annexe 1 de l'accord national*).

Le nombre de semaines de référence pour la réduction différenciée du temps de travail est de 45.4 semaines, soit 227 jours (*365 jours de l'année - 104 jours de repos hebdomadaires - 25 jours de congés annuels et 9 jours fériés*).

La réduction du temps de travail est exprimée en jours dans l'accord national. Cet accord privilégie en effet l'organisation de la réduction sous forme de jours de temps libre (*JTL*) par an. Toutefois il est possible aux salariés de l'Agence Ventes et Services qui le souhaitent, et sous réserve des nécessités du service, de choisir de prendre la réduction du temps de travail sous forme hebdomadaire, à la condition que la durée annuelle du régime de travail de rattachement soit respectée.

#### Les déplacements

La durée des trajets effectués par les salariés avec un moyen de transport à charge de l'entreprise, entre le lieu habituel de travail et les « chantiers » ou entre les « chantiers » est considérée comme temps de

travail effectif. Les temps de déplacements pour se rendre à la demande de l'entreprise à une formation ou une réunion sur un lieu inhabituel de travail sont considérés comme du temps de travail effectif

### Les pauses

Les pauses sont prises par les salariés sous réserve de l'accord de leur manager.

Sont considérées comme du temps de travail effectif les pauses prises dans les locaux et qui remplissent les conditions suivantes :

- le salarié reste à la disposition du manager ;
- le salarié doit se conformer aux directives du manager.

## 22 Les horaires de service

Les horaires de service sont adaptés localement aux besoins de nos clients internes et externes. Ils doivent rester adaptés et sont donc susceptibles d'évoluer dans le temps en fonction des habitudes et des besoins de la clientèle.

Les horaires d'ouverture des services sont définis par le Directeur d'Agence et les managers.

## 23 Les régimes de travail

Le régime de travail et les conditions dans lesquelles il s'applique est notifié individuellement à chaque agent.

### **231. Le régime de base**

Le régime de base est applicable selon les indications ci-dessous :

Régime annuel	Durée de travail Hebdomadaire	Nombre de jours RTT	Durée si RTT intégrée
1596	38H00	17 /	35H09
1596	37H00	11,5 (11,32)	35h09
1596	36H06	6 (5,94)	35H09
1596	35H09	0 /	35H09

= 1h30

Le régime de base, correspond à un temps de travail effectif de 1596 heures annuelles. Il est organisé sur la base de 38 heures maximum réparties sur 5 jours de travail dans la semaine, habituellement du lundi au vendredi.

Ce régime s'applique principalement aux salariés des départements soutien/support.

### 232. Les régimes HAC

Les régimes HAC s'appliquent « aux salariés exerçant leur fonction dans les activités en contact direct avec la clientèle ou participant directement au processus client et travaillant dans des horaires adaptés » se traduisant par des prises de service décalées, des fins de service tardives et des vacances le samedi. L'expression des salariés sera prise en compte.

#### Description des régimes :

Régime annuel	Durée de travail Hebdomadaire	Nombre de jours RTT	Durée si RTT intégrée
1548	36H00	12	34H05
1523	35H30	12,5	33H32
1498	35H00	13	32H59
1448	34H00	14	31H54

Les seuils de basculement dans l'un des régimes HAC sont fonction des contraintes constatées dans le cycle de travail de chaque salarié, contraintes définies en terme de prises de services décalées, de fins de service tardives, et de samedi. Les tâches diverses à effectuer avant l'ouverture ou après la fermeture aux clients seront comptabilisées dans le temps de travail effectif.

### 3. LE TEMPS DE TRAVAIL DES CADRES

Les salariés des classes 3 et 4 font partie du collège des cadres de l'entreprise.

Dans tous les cas, les activités confiées à chaque cadre feront l'objet d'une analyse individuelle. Chaque année, notamment, à l'occasion de l'Entretien de Développement Professionnel, les problèmes concernant l'organisation et le temps de travail seront abordés pour trouver si besoin les ajustements nécessaires.

Tout cadre a vocation à devenir CEA.

L'affectation individuelle de chacun des cadres dans la catégorie des cadres opérationnels de proximité (COP) ou des cadres exécutifs autonomes (CEA) est de la responsabilité de la hiérarchie, après entretien individuel. Le cas échéant, l'intéressé peut faire appel de la décision selon les dispositions habituelles.

#### 31. les Cadres Exécutifs Autonomes

Les chefs de département et la plupart des managers de l'Agence Ventes et Services, par la nature de leurs missions et de leurs activités, sont placés dans la catégorie des cadres exécutifs autonomes (CEA).

Le régime des CEA est établi sur la base d'un forfait de 207 jours travaillés; *a contrario*, le cadre en CEA dispose de 20 jours forfaitaires de temps libre.

13  
→ 10,4

13

7

97.100  
1589

35

17,5

17h 1700

10,4

91 15  
91 18,2  
10 4  
72,8

L'amplitude de présence des jours travaillés est fixée au maximum à 11 heures, sauf bien entendu situations exceptionnelles imposées par l'environnement externe.

Une convention de forfait individuel pour le personnel de droit privé ou un protocole d'accord individuel pour les fonctionnaires sera établie sur cette base (annexe).

Les jours de temps libre dans le régime des CEA sont pris selon les modalités prévues au chapitre III de l'accord national

### **32. les Cadres Opérationnels de Proximité**

Les cadres placés sous régime COP bénéficient des mêmes modalités d'aménagement et de réduction de temps de travail que celles des équipes qu'ils encadrent ou auxquelles ils appartiennent.

## **4. LES MODALITES D'AMENAGEMENT ET REDUCTION DU TEMPS DE TRAVAIL**

L'Agence Ventes et Services applique la limitation du contingent annuel d'heures supplémentaires à 90 heures (payées), et fixe à au moins 50% le remplacement des heures supplémentaires par des repos compensateurs. Ces repos compensateurs doivent être soldés dans un délai maximum de 6 mois après l'ouverture des droits (possibilité d'alimenter le Compte Epargne Temps).

La diversité possible des formes d'aménagement et de réduction du temps de travail, le développement des jours de temps libre, rendent nécessaire dans l'intérêt à la fois des salariés et de l'entreprise, une gestion rigoureuse des temps de présence et des temps libres. Il est recommandé aux salariés et à la hiérarchie de veiller continuellement à une consommation régulière des jours de temps libre pour éviter une accumulation préjudiciable aux salariés en fin d'année.

Dans tous les cas, c'est le manager qui valide l'ensemble des aménagements au temps de temps de travail.

### **41. la gestion des jours de congés et de temps libre**

Les congés annuels doivent être consommés dans l'année civile (année de référence) et au plus tard avant le 30 avril de l'année suivante. La gestion des absences sera assurée avec souplesse par le manager. Le délai de prévenance et de validation pour les CA sera d'une semaine pour les absences jusqu'à 2 jours, de 15 jours pour les absences de 2 jours à 2 semaines et de un mois pour les absences plus longues. Dans tous les cas des tableaux prévisionnels de congés/absences seront établis et mis à jour régulièrement permettant aux managers et aux agents de disposer d'une vision globale pertinente. Pour chaque service le nombre de périodes simultanées de congés fera l'objet d'une note d'application permettant de concilier l'intérêt du personnel et de maintenir un accueil client de bon niveau, en particulier en période de vacances scolaires et au mois de mai.

Jusqu'au 30 septembre la planification des jours de temps libre (JTL) est laissée à l'initiative des salariés sous réserve des nécessités de service, et du respect de l'ordre de priorité décroissant suivant : CA, ASA\* RC et JTL(\* selon réglementation). A cette date le solde de JTL ne devra pas excéder 6 pour les services en HAC et 7 pour les autres services. A partir du 15 septembre, 40% de ces JTL pourront être fixées de manière unilatérale par le manager.

Chaque salarié doit veiller à une consommation lissée et régulière de ses JTL pour préserver une réelle réduction du temps de travail.

Les jours de temps libre pourront être pris par journée ou par ½ journée. Les JTL pourront être accolées aux CA (Congés d'Affaires)

#### **42 Gestion des Temps de Travail**

La souplesse dans l'aménagement individuel du temps de travail à la prise ou à la fin de service devra être compatible, avec la continuité du service là où l'activité le permet.

Le manager assure la régulation du dispositif au niveau de son équipe, sur la base d'un tableau de service indiquant avec précision les heures de prise et de fin de service.

Un décompte individuel des heures de travail sera mis en œuvre conformément à la réglementation. Ce décompte indiquera soit le relevé du nombre d'heures de travail effectuées, soit les heures d'arrivée et de sortie du salarié. Dans ce cas, les coupures et pauses devant être déduites du décompte seront mentionnées.

Le temps de travail effectif réalisé au delà la vacation normale sera validé par le manager et géré selon les règles relatives aux travaux supplémentaires dans le cycle considéré.

#### **43. Le temps partiel**

L'Agence Ventes et Services développera le temps partiel choisi et contribuera à sa valorisation. Il sera fait application des dispositions de l'accord national du 2 février 2000.

#### **44. Le temps convenu**

FranceTelecom souhaite poursuivre le développement d'organisation du travail à temps convenu conciliant les aspirations sociales des personnels à mieux articuler leur temps de travail et leur temps libre avec les impératifs de qualité de service.

Le temps convenu est une solution d'organisation du travail qui doit permettre de concilier les souhaits de l'agent et les contraintes de l'agence. Il est mis en place à la demande du salarié et sur accord de sa hiérarchie. Il fait l'objet d'un contrat établi après une discussion préalable.

Le temps convenu est reconduit semestriellement sauf remise en cause par décision managériale ou du bénéficiaire avec un délai de prévenance de 3 mois

## 5. DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

Les actions de formation au poste de travail prévues par l'Agence Ventes et Services sont inscrites dans le plan individuel de développement des compétences (PIDC) et intégrées dans le temps de travail effectif des salariés.

Tout salarié, excepté les CEA qui bénéficient d'une mesure spécifique inscrite dans l'accord national, peut, à sa demande, bénéficier de 2 jours par an de découverte et de connaissance de l'entreprise et de ses nouveaux métiers. Cette action s'appuie sur l'entretien de développement professionnel. L'organisation et la planification de ces 2 journées relèvent de la responsabilité du manager. Les stages de découverte, les visites et forums, suivis à la demande du salarié entrent dans le cadre des journées de découverte prévues dans l'accord.

L'Agence Ventes et Services permettra aux CEA qui le souhaitent de s'investir dans leur développement individuel et de faciliter leur accès à des actions sous forme d'un accord contractuel, à hauteur de 2 jours par an (cumulables sur 4 ans) et par la prise en charge des coûts pédagogiques.

L'Agence Ventes et Services entend valoriser ce dispositif.

## 6. EMPLOI

L'Agence Ventes et Services s'engage dans la défense active de l'emploi en favorisant le recours aux déploiements vers les services en contact avec le client, pour développer notre résultat et préparer celui de demain.

L'Agence Ventes et Services mettra en œuvre une stratégie offensive de renfort visant, sur certaines périodes et/ou en fonction de l'activité à déployer ponctuellement des services soutien/support vers les services clients (AVS . AD . AE).

L'Agence Ventes et Services, dans le cadre de cet accord entend poursuivre le recrutement de jeunes en alternance. En cours de contrat un suivi régulier et formalisé sera établi. A l'issue du contrat le dispositif d'accompagnement sera renforcé.

En fonction de la politique de recrutement de France Telecom, l'Agence Ventes et Services pourra recruter parmi les jeunes en fin de contrat sous réserve que ceux-ci répondent aux critères de sélection liés aux compétences recherchées.

## 7. APPLICATION, DUREE, SUIVI ET REVISION DE L'ACCORD LOCAL

Les dispositions du présent accord sont applicables au 1<sup>er</sup> mars 2004 pour une durée indéterminée.

L'ensemble des organisations syndicales représentées au niveau de l'agence sera réuni en commission plénière pour effectuer un bilan annuel de l'accord local.

En concertation avec les organisations syndicales signataires un suivi régulier sera effectué et des aménagements apportés en tant que de besoin.

Chacun des signataires peut demander la révision totale ou partielle des dispositions de l'accord en respectant un délai de préavis de 3 mois. En cas de dénonciation, l'accord continue à produire ses effets, jusqu'à l'entrée en vigueur d'un avenant ou d'un nouvel accord.

A Orléans le

## Fonctionnement HAC

C'est le niveau de contraintes (au-delà 18 h en semaine et le samedi) sur le cycle de travail qui détermine pour chaque agent le positionnement sur le régime adapté.

### Tableau de valorisation :

Service au-delà 18H et le samedi	Valorisation
18H30	2,5 points
19H00	5 points
19H30	7,5 point
20H00	10 points
Samedi matin 8H00 – 13H00 (5H00)	25 points
Samedi 10H00- 13H00 et 14H00 – 19H00 (8H00)	40 points

Le tableau ci-dessous permet de déterminer le seuil pour intégrer chaque régime. Chaque régime HAC s'entend en Temps de Travail Effectif, c'est à dire hors événements ou pauses non intégrés (avec une marge de 1H en + ou -).

### Tableau de correspondance :

Temps de Travail Effectif par semaine	Nb de Pts pour un cycle de 4 semaines	Nb de Pts pour un cycle de 6 semaines
36H00	60	90
35H30	70	105
35H00	80	120
34H30	90	135
34H00	100	150

Chaque cycle de travail permet de déterminer un nombre d'heures de temps de travail effectif. Tout écart éventuel avec les références ci-dessus entraînera un ajustement au cas par cas.

### Temps partiel :

Pour les agents en TP 70% et 50%, les contraintes seront systématiquement proratisées

Pour le TP à 80%, le principe est un niveau de contraintes identique à un temps plein avec une adaptation en conséquence des JTL. La possibilité d'une proratisation des contraintes est également ouvert.

### Repos de cycle :

Les repos de cycle tombant un jour férié feraient l'objet d'une récupération.

Annexe 1 (Document n°1)

AVENANT AU CONTRAT DE TRAVAIL

Entre France Télécom SA représenté par :

Et

M. ou Mme

**Nom, prénom**

**Niveau de classification et affectation**

Il a été convenu ce qui suit :

**Article 1<sup>er</sup>** : Eu égard aux responsabilités qu'exerce M. ou Mme, et à l'autonomie dont il dispose dans l'organisation de son travail et dans la gestion de son temps de travail dans le cadre de la fonction qu'il (elle) occupe, *il (elle) relève, à compter du [date de signature de l'avenant], du régime de travail applicable à la catégorie des cadres exécutifs autonomes, tel que prévu par le chapitre III de l'accord du 2 février 2000 portant sur l'organisation du travail, la réduction et l'aménagement du temps de travail à France Télécom et par l'accord local de [préciser l'unité opérationnelle ou le service concerné], en date du [..]. A défaut d'accord local, indiquer que le présent avenant vient préciser les dispositions de l'accord national.*

**Article 2** : A ce titre, il (elle) exerce, à compter de cette date, ses fonctions sur la base d'un forfait annuel de 207 jours travaillés, soit l'équivalent de 20 jours de réduction du temps de travail (14 jours supplémentaires de temps libre + 4 jours de repos exceptionnel + 2 jours de bonification). Ce forfait annuel en jours se réfère au nombre de semaines (45,4) et de jours (227) de référence inscrits au préambule du chapitre II de l'accord national.

**Article 3** : En tout état de cause, l'amplitude maximale de présence d'une journée travaillée ne pourra excéder 11 heures, sauf situations exceptionnelles imposées par l'environnement externe.

**Article 4** : Les journées travaillées seront comptabilisées *[préciser les modalités de décompte retenues par l'accord local ou en précision de l'accord national].*

**Article 5 :** Il (elle) a la possibilité de consacrer, chaque année, 2 jours à des actions de développement personnel, dans des conditions définies d'un commun accord. Ces 2 jours sont comptabilisés dans les jours travaillés.

Il (elle) est autorisé à les cumuler sur une période maximale de 4 ans (soit 8 jours au total).

**Article 6 :** Les jours de réduction du temps de travail dont il bénéficie en application de la présente convention de forfait, sont pris à son initiative, sous réserve des nécessités de service. Il lui est toutefois demandé de les prendre prioritairement hors des périodes de congés scolaires et des périodes de fortes charges d'activité.

**Article 7 :** Si le forfait annuel de 207 jours vient à être dépassé du fait de la non prise de la totalité des jours de réduction du temps de travail à l'exception de jours affectés dans le compte épargne temps (CET), ce dépassement doit être récupéré sur le premier trimestre de l'année suivante. Ces jours réduisent alors le forfait annuel de l'année au cours de laquelle ils sont pris.

**Article 8 :** Il (elle) dispose d'un délai de 5 jours ouvrés de réflexion suite à l'entretien avec son responsable hiérarchique pour apposer sa signature sur le présent avenant.

**Article 9 :** Le présent avenant peut être dénoncé à la demande de l'une ou l'autre des parties sous réserve d'un préavis de 30 jours. Cette dénonciation ne peut s'effectuer que dans le cadre des entretiens qui auront lieu entre l'intéressé et son responsable hiérarchique visant à faire le point sur le suivi de la charge et des conditions de travail ainsi que le respect des critères définis pour relever du régime de travail de la catégorie de cadre exécutif autonome.

**Article 10 :** Les autres dispositions du contrat de travail restent inchangées.

Fait en double exemplaire  
A..., le....

Le salarié

Pour FranceTélécom

[nom et qualité du signataire]

Annexe 1 (Document n°2)

## **PROTOCOLE D'ACCORD INDIVIDUEL**

Entre France Télécom SA représenté par :

Et

M. ou Mme

**Nom, prénom**

**Niveau de classification et affectation**

Il a été convenu ce qui suit :

**Article 1<sup>er</sup>** : Eu égard aux responsabilités qu'exerce M. ou Mme, et à l'autonomie dont il dispose dans l'organisation de son travail et dans la gestion de son temps de travail dans le cadre de la fonction qu'il (elle) occupe, *il (elle) relève, à compter du [date de signature du protocole], du régime de travail applicable à la catégorie des cadres exécutifs autonomes, tel que prévu par le chapitre III de l'accord du 2 février 2000 portant sur l'organisation du travail, la réduction et l'aménagement du temps de travail à France Télécom et par l'accord local de [préciser l'unité opérationnelle ou le service concerné], en date du [...]. A défaut d'accord local, indiquer que le présent protocole vient préciser les dispositions de l'accord national.*

**Article 2** : A ce titre, il (elle) exerce, à compter de cette date, ses fonctions sur la base d'un forfait annuel de 207 jours travaillés, soit l'équivalent de 20 jours de réduction du temps de travail (14 jours supplémentaires de temps libre + 4 jours de repos exceptionnel + 2 jours de bonification). Ce forfait annuel en jours se réfère au nombre de semaines (45,4) et de jours (227) de référence inscrits au préambule du chapitre II de l'accord.

**Article 3** : En tout état de cause, l'amplitude maximale de présence d'une journée travaillée ne pourra excéder 11 heures, sauf situations exceptionnelles imposées par l'environnement externe.

**Article 4** : Les journées travaillées seront comptabilisées *[préciser les modalités de décompte retenues par l'accord local ou, à défaut, en précision de l'accord national].*

**Article 5** : Il (elle) a la possibilité de consacrer, chaque année, 2 jours à des actions de développement personnel, dans des

HG  
A.B. 5

conditions définies d'un commun accord. Ces 2 jours sont comptabilisés dans les jours travaillés.  
Il (elle) est autorisé à les cumuler sur une période maximale de 4 ans (soit 8 jours au total).

**Article 6 :** Les jours de réduction du temps de travail dont il bénéficie en application de la présente convention de forfait, sont pris à son initiative, sous réserve des nécessités de service. Il lui est toutefois demandé de les prendre prioritairement hors des périodes de congés scolaires et des périodes de fortes charges d'activité.

**Article 7 :** Si le forfait annuel de 207 jours vient à être dépassé du fait de la non prise de la totalité des jours de réduction du temps de travail à l'exception de jours affectés dans le compte épargne temps (CET), ce dépassement doit être récupéré sur le premier trimestre de l'année suivante. Ces jours réduisent alors le forfait annuel de l'année au cours de laquelle ils sont pris.

**Article 8 :** Il (elle) dispose d'un délai de 5 jours ouvrés de réflexion suite à l'entretien avec son responsable hiérarchique pour apposer sa signature sur le présent protocole.

**Article 9 :** Le présent protocole peut être dénoncé à la demande de l'une ou l'autre des parties sous réserve d'un préavis de 30 jours. Cette dénonciation ne peut s'effectuer que dans le cadre des entretiens qui auront lieu entre l'intéressé et son responsable hiérarchique visant à faire le point sur le suivi de la charge et des conditions de travail ainsi que le respect des critères définis pour relever du régime de travail de la catégorie de cadre exécutif autonome.

Fait en double exemplaire  
A..., le....

Le fonctionnaire

Pour France Télécom

[nom et qualité du signataire]

HG  
A.B. C3