



***Enfin, il aura fallu 3 ans pour que la situation des collègues déplacés en 2007 de Blois vers Orléans et Tours trouve une solution acceptable. Les élu-es CE ont voté unanimement le projet d'accord modifiant leurs conditions de travail.***

***Nos collègues vont ainsi ne plus être contraints à effectuer chaque jour la route imposée par la politique de mobilité et de suppressions d'emplois menée en 2007 par FT sur la DT.***

***Après les suicides qui ont touché notre entreprise et leur médiatisation en 2009, face à une direction archaïque et bloquée sur ses décisions, l'unité et la détermination de toutes les organisations syndicales ont permis d'élaborer un projet d'accord. Cet accord n'aurait pas vu le jour sans la mobilisation et la ténacité du personnel concerné qui s'était d'ailleurs « invité » lors du CE du 29 avril.***

***8 postes sont proposés à temps plein sur Blois à l'UIC (2 TIC, 1 conducteur nacelle et 2 assistants managers) et à l'AD (3 vendeurs en boutique). Les postes de niveau 2 Avsc seront en télétravail 4 jours à Blois et 1 jour à Orléans. Les cadres exécutifs autonomes pourront aussi demander 3 jours en télétravail. 8 postes équivalents temps plein dans le domaine de la qualité des données Avsc.***

### Projet E-chat au CCOR NC

**A** partir du 22 septembre, au CCOR, débute sur le plateau Front de Tours une expérimentation de conseil aux clients potentiels surfant sur orange.fr.

24 conseillers, par roulement de 6, dialogueront par « chat » avec les clients, à la demande de ceux-ci exclusivement. Cela concernera l'acquisition d'un mobile et la création ou le changement de l'offre commerciale. Pas de vente à la clé, seulement du conseil, avec un espoir de concrétisation effectif à hauteur de 10%. Pas de vente, donc pas d'objectifs de vente et pas de PVV. Ce projet permettra aux volontaires de sortir pour un temps de la réponse au téléphone et de « souffler » un peu. Ce projet, selon la direction, se veut plus qualitatif que productif.

Les conseillers passeront 30 à 50% de leur temps à cette activité. Actuellement, 16 personnes se sont portées volontaires. Si l'effectif cible de 24 n'était pas atteint, il y aura possibilité d'étendre cette activité à Alençon voire à Rouen. Le système permettra de prendre 3 clients en simultané mais le projet ne débutera qu'avec un seul client à la fois.

La délégation SUD a regretté que les bilans des expérimentations de Lens et l'Isle d'Abbeu ne soient pas communiqués lors du CE. En effet, ceux-ci auraient montré que la DMT moyenne prévue, 6 mn, n'est pas celle soi-disant constatée sur ces expérimentations (supérieure à 7mn) et aussi que le non remplacement au Front des ces volontaires (confirmé par M. Chanteclair) fragilisait la QS et obligeait, ponctuellement, des chatteurs à retourner au téléphone pendant leur activité.

Notre délégation a demandé que soient étudiées plusieurs pistes ouvertes par ces expérimentations dont la possibilité de marguerites communes permettant une entraide orale entre les chatteurs. Actuellement il est prévu que chacun reste à sa place et dans son équipe. Tous les RE seraient formés à cette activité et 2 soutiens, bien qu'il ait été annoncé en réunion DP que tous les soutiens le seraient. Tout en reconnaissant que ce projet peut être une bouffée

d'air pour les conseillers, SUD sera vigilant sur certains points, notamment les enregistrements prévus de ces « chats » et leur utilisation et aussi sur le maintien des horaires annoncés « au moins au démarrage » !

### Heures supplémentaires présentation du bilan 2009

**D**ans le cadre des informations obligatoires, la Direction a présenté son bilan des heures supplémentaires pour l'année 2009. Ce bilan est extrait d'une matrice nationale qui est aussi floue qu'inopérante. D'ailleurs le Directeur Territorial a convenu que cette présentation était trop partielle par rapport aux obligations dues aux membres d'un Comité d'Etablissement.

#### Définitions

##### HEURE NON MAJOREE

Heure comprise entre la durée hebdomadaire du régime de travail et le seuil de déclenchement des heures supplémentaires. Par exemple pour un régime 38 h avec JTL, la 39ème heure est dite heure non majorée (compensée au taux normal de 100%).

##### HEURE COMPLEMENTAIRE

Heure de travail effectif (ou assimilé) effectuée par les salariés à temps partiel au-delà de la durée hebdomadaire prévue à leur contrat.

##### HEURE SUPPLEMENTAIRE

Heure de travail effectif (ou assimilé) effectuée, au cours d'une semaine civile (du lundi à 0 h au dimanche 24 h), au-delà de la durée légale hebdomadaire (35h) ou au-delà de la durée légale annuelle de 1.607 heures.

2 seuils de déclenchement :  
39 heures si régime de travail avec JTL ou  
35 heures si régime de travail sans JTL.

(Suite au verso)

## Bilan Heures supplémentaire 2009 (suite)

Deux principales remarques à l'examen de ce document :

- des salariés de catégorie A (niveau I.1) font des heures supplémentaires alors qu'ils ne sont pas référencés dans les différents bilans sur l'emploi. La direction nous précise que cela correspond aux apprentis. Nous avons demandé à la Direction si elle comptabilisait le nombre maximum d'heures supplémentaires par apprenti (le code du travail prévoit des dispositions bien précises en fonction notamment de l'âge de l'apprenti et des dérogations possibles)

- aucune heure supplémentaire au dessus de la Bande Dbis (III.2/III.3) Ce qui voudrait dire qu'aucun cadre ne fait des heures supplémentaires...

La Direction constatant la difficulté rencontrée pour étudier plus finement les heures supplémentaires propose que les CHSCT s'emparent de cette problématique pour avoir des indicateurs sociaux concrets.

## Résultats de juillet 2010

### Agence Distribution

9 indicateurs tenus sur 13. Difficultés sur TV et bouquets payants, clés 3G, et accessoires. La contribution au sondage de satisfaction Client (NPS) est à 53,2 troisième meilleur résultat national.

### Agence Vente Service Clients

5 indicateurs tenus sur 8 (OT à valeur, clés 3G, options Internet, presta d'install, conservations HD). 2 autres (acquisitions HD et TV) devraient être atteints sur le trimestre mais le dernier (Bouquet TV) sera difficile à tenir. Les réclamations traitées en moins de 48H reviennent vers les 90%.

### Centre Clients Orange et Renseignement

5 indicateurs tenus sur 8. Le taux de recouvrement est en hausse à 103%. Du fait des effets du lancement de l'iPhone le nombre des réclamations est remonté de manière conséquente.

### Agence Entreprises

21% de l'objectif du trimestre réalisé, (Toujours des difficultés sur le CAS, en particulier sur le haut de marché).

### Unité d'Intervention Normandie

Dans le cadre du plan Radial, l'UI Normandie participe à l'effort vers les UIs les plus touchées. Difficulté à dimi-

nuer massivement le stock en Normandie : du fait de l'indisponibilité de nombreux UI touchés par le Plan Radial. Retour à la normale attendu pour la fin du mois d'août : retour de congés.

### Unité d'Intervention Centre

Suite aux violents orages en juillet, le maximum de dérangements a été atteint mi-juillet avec plus de 5 000 signalisations à traiter pour un stock de référence quotidien de 1 300 signalisations en période normale, à ce jour le stock de signalisations est revenu à environ 2500. Fin juillet, nous avons jusqu'à 60 techniciens en renfort (Plan Radial), il en reste 30 à la mi-août. La baisse spectaculaire du stock est due à la mobilisation et au professionnalisme des TIC. S'il n'y a pas de nouveaux « incidents » météorologiques, nous serons à un niveau de stock nominal avant la fin du mois tant en maintenance qu'en production.

**Dans le cadre de la discussion, notamment autour du plan Radial, dont le**

**déclenchement répété ces dernières années est la conséquence de baisse des effectifs, la délégation SUD a interpellé le DT sur les fortes disparités constatées sur le remboursement et le plafond du prix des repas selon les unités d'origine des techniciens. Le DT s'est engagé sur l'ouverture prochaine de négociations sur le sujet avec les DS.**

TRAVAILLEZ PLUS  
GAGNEZ MOINS



#### **Elu(e)s SUD au CE**

**Titulaires :** A Multon, D Calvez, D Allix (Trésorier), C Pigeon, J-C Planchin

**Suppléants :** C Papillon, G Noël, P Jouvin, S Boulant

**Représentant Syndical :** X Robert

#### **Membres SUD des commissions**

**Economie et évolution des marchés:** J Dangu, P Abdessamad

**Emploi et métier:** D Calvez (Pdt), JC Planchin

**Logement:** G Lanoë, C Rose

**Formation:** Y Lemorvan, M Fossé

**Egalité Professionnelle:** C Papillon (Pdte), JC Planchin

**Handicap:** G Noël (Pdt), M Fontorbe

**HSCT:** D Allix (Pdt), S Boulant

**ASC:** A Multon, G Noël, P Quéméner, J-P Sauvegrain

**Restauration :** A Cadinot, J-P Sauvegrain

#### **Syndicats SUD DT Nord Ouest Centre**

**Sud BN** 0231942600 sudpnt14@wanadoo.fr

**Sud 36-37** 0247851111 sudpnt.36-37@wanadoo.fr

**Sud HN** 0235632020 sudpnt.hn@orange.fr

**Sud Loiret** 0238837239 sudloiret@wanadoo.fr