

RELEVÉ DE CONCLUSIONS**groupe de négociation : Groupe de négociation conditions de travail****Date de la réunion : 15 décembre 2009**

Niveau de diffusion	
Contrôlée	X
Interne	
Libre	

Pilote négociation: Dominique Minjot Directrice du CCOR Sud Ouest Atlantique	Secrétariat : Pierre Ottaviani
Délégation patronale : Olivier Barberot , Brigitte Dumont , Thierry Lallement , Pierre Ottaviani , Fabrice André et Régis Delière	
Délégation syndicale : JP Boulet , F Joly , JP Gristi , D Capdevielle , B Gonthier , JL Burgain , N Mehuys , S Arbaoui , M Cussonneau , J Charuel , G Fages , P Dubois , S Cusseau , S Preel , JY Claret , B Chatard , C Jausset , L Le Treust , I Préclin , G Diakité	

SUJETS ABORDES EN SEANCE

THEMES	mesures demandées par la délégation syndicale	propositions de la direction
LES PAUSES	<p>CFDT : prend note du point sur la proratisation si comprend bien 8% basé sur 56% du temps de production nécessaire de préciser ce qu'on entend par ce temps de production ou ce qu'on exclut , sur quoi on calcule</p> <p>SUD : avancée sur la proratisation bien que loin de leur demande de 10 min /H souhaite qu'on définisse les » autres temps » (formation , coaching etc ...) et il est nécessaire d'avoir un cadre défini NATIONALEMENT sur non-cumul : pas acceptable Cappel sont des populations à risque / pénibilité (cf Technologia) 10min/2H c'est un minimum les 20min pour 6H c'est autre chose on ergotte pour 10min</p>	<p>RAPPEL que ce sujet devait revenir en négo suite au désaccord de la plénière du 4/12/09 Olivier Barberot annonce la proposition de 8% du temps en relation avec le client</p> <p>F ANDRE rappelle la répartition du temps à date sur un centre d'appels : 57% du temps annuel payé est du temps de production 11% des absences 16%des congés 5% pauses 8% formation 4% management</p>

CGT :
redit que ne peut pas accepter les remises en cause systématique à chaque séance
OK pour exclure la formation mais ne peut pas accepter les 57%
veut bien voir les plages exclues mais pas les 57% les activités en amont et aval de l'appel sont aussi du temps de RC

FO : prend note de la proratisation mais s'interroge sur la nature des « autres temps »
qd on fait 10 min toutes les 2H on est déjà >à 8%
avec 20min en plus on est plutôt à 12,5%
ok pour retirer la formation du calcul

CFTC : Prend note de la proratisation
mais population des centres d'appels est la plus touchée : il est donc nécessaire de faire une avancée au-delà de 8% : propose 10%
si formation fait PB faut dire clairement qu'activité hors périmètre

SUD : pas acceptable d'entendre le décompte de Mr André
FO : comment sont comptés les RPE par ex ou le coaching
CGT : qd on va voir voir son SM c'est du temps de travail ! OK pour l'exclusion de la formation mais tout le reste c'est du temps de travail et donc nécessite des pauses
rappelle que les pauses s'adressent aux salariés selon la définition des centres d'appels soit « soumis à des appels fréquents et répétés »
les propositions de Mr André ne sont pas acceptables car le travail en centres d'appels en pénible
CFDT : OS ont fait des concessions et la direction aucune
sur quoi on calcule ?
le compromis équitable est supérieur à 8%

CGT : prend acte de la décision d'Olivier Barberot mais demande que la rédaction se fasse ainsi : « temps effectif de travail hors formation »

Olivier Barberot décide :
- OK sur l'exclusion de la formation
- les pauses rémunérées sur les centres d'appel sont établies à un douzième du temps de production et management (temps payé hors congés, absences, formations et pauses)

	<p>SUD : ne comprend toujours pas l'exclusion des 20min en plus des 10min</p>	<p>- on fait confiance au local pour la mise en œuvre et on fait un bilan dans 3 mois</p> <p>Olivier Barberot : c'est un constat de désaccord</p>
LOG/DELOG	<p>FO : 7H50-20H10 est vécu comme une contrainte CGT : attendait que la question log-delog soit discuté localement et que les salariés fassent connaitre leurs besoins décision de la DATH sur ce point n'est pas acceptable car exclut cette discussion : que fait-on ? en aucun cas ne doit être perçu comme une contrainte supplémentaire pour les salariés et doit être strictement basé sur volontariat quid de l'adaptation des objectifs pas question de réduire ce temps de 10min en fait ces discussions renvoient systématiquement à la question des moyens complémentaires : au regard de ces décisions faut des emplois rappel de l'esprit de ces 10min (pas seulement lancement des applications donc demande quelle formulation fera la DRCF</p> <p>CFDT : très clairement demande le respect des 8H – 20H</p> <p>FO : fait remarquer que chez Carrefour par ex on empêche les clients de rentrer 10MIN avant la fermeture ok pour ne pas remettre en cause les horaires clients mais faudra bien aborder la question qd même et ne veut pas que les salariés quittent à 20H10 MANAGEMENT ne traite pas correctement les dépassements d'horaires et le traduisent par incompetence du salarié qui ne sait pas conclure rapidement</p> <p>SUD : appuie la demande de la CGT sur la réduction des objectifs car 10min ça fait 6H /mois donc une journée donc des emplois en plus par rapport aux UAT : indique que n'y a pas bcp d'appels entre 8H et 8H10 donc la DATH a décidé de ne pas les payer tous les centres d'appels travaillent en réseau donc il ya plusieurs possibilités à regarder avant de proposer 7H50-20H10 à tous</p>	<p>Fabrice André : pas possible de remettre en cause l'accueil client 8H à 20H et n'a pas de capacité à sous-traiter comme les UAT</p> <p>les moins 20min ne font pas de grosses différences en termes de placements et notre intérêt est que nos salariés fassent 100% des objectifs c'est du temps de travail donc c'est à la direction de définir ce qu'elle souhaite en faire (quizz par ex) précise que pour les UAT c'est Philippe Trimborn quisera sollicité pour répondre</p> <p>les chronométrage de temps de log en cours visent à déterminer les activités qui pourraient être confiées aux conseillers pendant ces 2 fois 10mn (quizz par ex) et pas à ce stade pour retrancher des minutes s'engage à rappeler la consigne</p>

<p>le WRAP-UP</p>	<p>CGT souhaite qu'on profite de la présence de la DRCF pour revenir sur ce sujet : la demande est que la prise d'appel soit totalement à la main du salarié</p> <p>comme pas possible les propositions sont les suivantes : que le délai pour passer en wrap up manuel ne soit pas de 5 secondes mais de 10 ensuite la tempo entre 2 appels doit être de 20 secondes</p> <p>si le salarié est en wp manuel trop long c'est qu'il est en difficulté donc a besoin d'aide et pas de se faire reprendre par son manager</p> <p>pour les salariés n'ayant pas de wp faut augmenter la tempo entre 2 appels à 20 secondes également</p> <p>SUD : OK les situations sont différentes mais pour tous la tempo de 8 secondes est la même et charge mentale énorme pour passer en manuel car temps trop court : à chaque appel faut avoir préoccupation de « sauter » sur tél car outre que client suivant arrive en plus on perd le dossier sur lequel on travaillait</p> <p>CGT : OK pour une expé pas trop longue mais la nécessité d'avoir une petite respiration entre 2 appels demeure et propose de passer de 8 secondes à 20 donner + d'autonomie aux salariés en lui laissant la possibilité de demander du soutien</p>	<p>Fabrice André rappelle qu'on fait le choix de la responsabilisation du salarié pour passer en WP manuel</p> <p>sait que la situation décrite par Mme Charruel existe et propose une expérimentation qui pourrait être résumée comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la bonne valeur du temps de pause entre 2 appels qui peut dépendre des métiers, 118712 ou service clients et qui peut nécessiter un dispositif particulier à l'issue d'un appel difficile - la bonne façon de permettre à un conseiller client de terminer la saisie de son dossier sans risquer de voir se terminer la durée de 5s prévue pour passer en wrap up - la bonne façon de gérer le wrap up et sa durée - la bonne façon de solliciter un soutien en fin d'appel <p>le constat est que depuis que ce wp « eternal » existe dans la DRCF on n'a jamais constaté de'amélioration des WP mais bien des dégradations</p>
<p>les congés</p>		<p><u>Organisation des congés. : la proposition de la direction est la suivante :</u></p> <p>Chaque salarié doit pouvoir prendre les congés et JTL (jours de temps libre) qu'il a acquis au titre de l'année en cours, en respectant les règles de report. Il faut donc favoriser ces prises de congés.</p> <p>Les principes de prévision et de planification des congés pour les métiers opérationnels sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - élaboration semestrielle glissante des tableaux de service par les cellules de pilotage, conjointement avec la ligne hiérarchique, en fonction du volume

		<p>d'activité</p> <ul style="list-style-type: none"> - définition d'un seuil repère d'effectif minimum par période du semestre, lors des ponts et certains jours de la semaine - validation ou refus des congés par le manager qui arbitre, in fine, les litiges, en tenant compte des situations individuelles. - autorisation des bourses d'échanges de jours de congés entre salariés. <p>Les périodes interdites ou obligatoires de congés sont exceptionnelles et fixées au début de l'année.</p> <p>Les dispositions proposées entraînent le principe d'un volume de travail complémentaire temporaire, tenant compte de la saisonnalité de l'activité, et d'un passage à une quotité à 80% pendant les vacances scolaires pour les étudiants en CDI à temps partiel.</p> <p>Le manager de proximité peut par ailleurs accorder des congés non planifiés en cas de circonstances exceptionnelles.</p> <p><u>1. Congés pendant les vacances scolaires.</u></p> <p>Pour les congés d'été, le Groupe retient la possibilité pour un salarié de prendre les 3 semaines consécutives entre le 15 juin et le 15 septembre, moyennant un délai de prévenance de 6 mois (sauf projets particuliers d'ampleur nationale et circonstances exceptionnelles). Le délai de prévenance est de 3 mois pour les autres vacances scolaires.</p> <p>Les modalités d'application du délai de prévenance pour les congés déposés pendant les vacances scolaires sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - indication des prévisions de congés par les salariés au plus tard quinze jours avant le délai de prévenance - réponse définitive de l'entreprise au plus tard avant le délai de prévenance - possibilité pour les salariés de demander des congés au-delà de délai de prévenance si les seuils ne sont pas atteints
--	--	---

2. Cas du samedi

La prise de 2 samedis consécutifs en congés en boutique pourra être acceptée avec un délai de prévenance de 3 mois. Les modalités en seront définies dans la concertation-négociation locale
En complément un système de bourse d'échange permettant de trouver un remplaçant pour le samedi correspondant est proposé.

3 Seuils de congés

Pendant les 2 semaines de Noël et du jour de l'an 2009, au minimum 30% des effectifs CDI/AFO de chaque service peuvent prendre des congés simultanément.

Ce pourcentage pourra être plus important sur les services dont l'activité le permet.

En ce qui concerne les boutiques de moins de 10 salariés, tout sera mis en œuvre localement pour faciliter l'atteinte de ce seuil de 30% et si des cas particuliers étaient mis en évidence, une remontée pourra être réalisée à destination de la DRH/OPF.

Pour 2010, le seuil de 30% sera appliqué à l'ensemble des périodes de vacances scolaires ; l'engagement de l'entreprise porte sur une moyenne pour une période hebdomadaire, mais le seuil journalier ne pourra être inférieur à 20%. Les services dont l'activité le permet pourront fixer un seuil plus élevé. Par ailleurs, la direction prend l'engagement, à partir de 2010, de faire profiter les personnes en contrat d'alternance de ces dispositions. Il n'y aura aucune obligation pour les salariés de déposer des congés pour atteindre les seuils.

Concernant les départs anticipés des 24/12 et 31/12, la décision est laissée à la main du local et pour s'assurer du bon niveau de décision c'est le directeur d'unité qui pourra accorder des départs anticipés, dans la mesure du possible, et en fonction des nécessités locales.

4. Congés de courte durée (inférieurs ou égaux à 3 jours)

Une réponse aux demandes de congés de courte durée sera donnée dans un délai imparti raisonnable: au plus tard 72h (après le dépôt de la demande) pour congés posés à moins de 15 jours et une semaine au-delà de 15 jours.

5. Congés égrenés

Les salariés ont une liberté de choix des dates de congés pour 4 jours par an, à condition qu'ils soient pris séparément et déposés avec un délai de prévenance de 3 mois. Cette disposition peut s'appliquer aux ponts et aux samedis, mais dans le cadre d'un seuil de congés fixé localement pour ces périodes. Pour les salariés travaillant 2 samedis sur 3, il n'y a pas de contrainte de seuil pour 2 jours de congés égrenés déposés le samedi, à condition du respect du délai de prévenance de 3 mois. Pour les salariés travaillant un minimum de 3 samedis sur 4, ce nombre est porté à 4 jours.

6. Poses et déposes des congés sur anoo

Les congés continuent à être posés dans outils de planification des activités des unités et pourront parallèlement être déposés dans anoo. La double saisie dans anoo est donc possible mais sans obligation.

Cette mesure permettra de tracer dans anoo les refus et de pouvoir faire des recours si nécessaire, si une même personne s'est vue refuser des congés à plusieurs reprises

À terme, évolution de l'outil anoo avec un outil qui permettra aux managers de faire du prévisionnel

	<p><u>les remarques des OS suite à la présentation des propositions de la direction :</u></p> <p>CFDT : ne comprend la rédaction sur le délai de prévenance : semble indiquer que la priorité s'établira en fonction du dépôt des demandes sur les samedis : pourquoi s'en tenir aux boutiques cette garantie concerne tous ceux qui travaillent un samedi sur deux sur joker : dont acte mais attend la rédaction note qu'on commence à être sur le chemin</p> <p>CGT : Périodes obligatoires et interdites : pas d'accord avec la proposition pour la dépose de congés la discussion de la semaine dernière portaient sur les congés jokers exclusivement congés des 2 samedis : pourquoi seulement en boutique sur joker : prend acte des 4 jours mais le délai de prévenance de 3 mois n'est pas acceptable pcq dénature le congés joker sur les 2samedis sur 3 et 3 sur 4 : faut les regarder en dehors des congés joker ou en rajouter davantage car la différence ne compense</p>	<p><u>7.Jours fériés chômés de 2010</u></p> <p>En raison d'un nombre de 7 jours fériés chômés pour 2010, il est proposé, à titre exceptionnel et sur cette seule année 2010, de compenser 2 jours fériés non chômés.</p> <p><u>réponses de la direction :</u></p> <p>on va refaire le point sur les autres services notamment les centres d'appels</p>
--	--	--

POINTS D'ACCORD :

Sur les pauses : chaque salarié en relation client externe bénéficie d'un temps de pause à hauteur de un douzième du temps de travail effectif hors formation ; la déclinaison se fera localement avec bilan intermédiaire à 3 mois

Sur les congés : La période de référence sur le seuil des 30% de congés est hebdomadaire

Congés jokers : Les salariés ont une liberté de choix des dates de congés pour 4 jours par an, à condition qu'ils soient pris séparément et déposés avec un délai de prévenance de 3 mois. Cette disposition peut s'appliquer aux ponts et aux samedis, mais dans le cadre d'un seuil de congés fixé localement pour ces périodes.

Congés de courte durée (inférieurs ou égaux à 3 jours) : Une réponse aux demandes de congés de courte durée sera donnée dans un délai imparti raisonnable: au plus tard 72h (après le dépôt de la demande) pour congés posés à moins de 15 jours et une semaine au-delà de 15 jours.

Congés du samedi : La prise de 2 samedis consécutifs en congés en boutique pourra être acceptée avec un délai de prévenance de 3 mois. Les modalités en seront définies dans la concertation-négociation locale
la double saisie des congés dans anoo est possible mais sans obligation
la bourse d'échange de jours de congés entre salariés est autorisée

Fériers 2010 :En raison d'un nombre de 7 jours fériés chômés pour 2010, il est proposé, à titre exceptionnel et sur cette seule année 2010, de compenser 2 jours fériés non chômés.

Wrap up : lancement d'une expérimentation à la DRCF pour définir les bonnes temporisations : les modalités restent à préciser par la direction métier

POINTS DE DESACCORD

Wrap up : désaccord sur les 20 secondes de temporisation entre 2 appels et sur la prise d'appel à la main totale du salarié

Les congés :

- désaccord sur le seuil minimum journalier de 20% de congés : demande au moins 25%
- supplément de congés jokers pour les salariés travaillant 2 ou 3 samedis sur 4
- délai de prévenance de 3 mois pour les congés jokers

POINTS A REPRECISER / ANALYSER POUR LES PROCHAINES SEANCES DE NEGOCIATION

Extension des mesures de congés du samedi aux autres services travaillant le samedi

- Prochaines réunions du groupe de négociation

- 5 janvier 2010 : de 9h30 à 17h

Alleray – salle du village

Présidente de séance Brigitte DUMONT

Ordre du jour : la formation et les EI : Marie-José Ruaudel ET sylvie Cluzel

L'environnement du travail (Roland Laurenceau)

Autres points : la pénibilité et la pénibilité pour les seniors

La prévention des risques

CONFIDENTIEL