

JANVIER
2010

Le point d'étape... en 15 questions.



CFDT

Spécial négociations

Assises de la refondation sociale, questionnaire Technologia, négociations sur le stress, déclinaison de l'accord interprofessionnel sur le Stress (ANI). Tous ces dossiers s'entremêlent... il y a de quoi s'y perdre. En outre, ces démarches ont suscité beaucoup d'espoirs. C'est pourquoi, la CFDT a décidé de vous faire part des principaux points de discussions et des propositions que nous portons... en toute transparence.

Un peu d'histoire...

Après l'accord européen sur le stress (octobre 2004), décliné nationally en juillet 2008... il était temps que l'entreprise se saisisse du problème. C'est sous la pression de l'Etat et des syndicats... mais aussi malheureusement suite aux drames de l'été dernier, que le TOP management a été enfin contraint, de s'interroger sur les conséquences désastreuses de sa politique qui a conduit à la situation actuelle.

La CFDT s'implique très fortement dans cette négociation faisant des propositions et contre-propositions sur la base d'un principe simple :

« adapter le travail à l'Homme et non l'inverse ».

DÉFINITION DU STRESS ISSU DE L'ACCORD NATIONAL:

« un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. L'individu est capable de gérer des pressions à court terme mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée ou répétée à des pressions intenses ».

Cette définition implique l'ensemble des partenaires sociaux pour faire diminuer la pression psychologique qui repose sur les épaules des salariés (cadres compris).

Un accord d'entreprise, déclinant l'ANI est en cours de négociation. Il a pour but d'évaluer et de prévenir autant que faire se peut, les risques psychosociaux.

1. Où en sommes nous après 3 mois de négociations ?

Les **mesures d'urgences** comme le gel des mobilités et des fermetures de sites doivent normalement se terminer. La Cfdt a demandé que ce moratoire se prolonge jusqu'à la fin des négociations qui devraient se situer vers la fin du printemps. Néanmoins de nouveaux dispositifs de mobilités et une nouvelle politique de fermetures de sites

ont été négociés afin d'éviter le plus possible toutes mobilités géographiques non souhaitées.

Une première analyse du questionnaire Technologia (80 000 réponses) nous permettra de mieux prendre en compte vos attentes. Pour la Cfdt, il est clair que le France Télécom de demain ne doit pas res-

sembler à celui d'hier.

Quelque soit les questions abordées dans cette négociation, si des **mesures locales** plus favorables existent, elles ne seront pas remises en cause par les mesures nationales. Enfin, cette négociation marque le retour aux marges de manœuvres locales. Chacun devra s'en saisir pour faire avancer ses droits... avec la Cfdt la négociation locale doit permettre d'adapter les décisions nationales à vos attentes.

Abonnez-vous
à la Webzine sur
www.cfdt-ftorange.fr



Inventons demain avec la CFDT

2. Sur quoi les négociations conditions de travail portent elles ?

[RESPECTÉ]

La question des conditions de travail est centrale. Elle touche principalement les pauses, vos congés, les temps de logement et de délogage, la formation, l'entretien individuel et enfin la rémunération. Mais il faut revoir le travail en open-space, l'ergonomie des postes de travail et enfin le retour à de bonnes pratiques liées à la convivialité, aux réunions d'équipes... En fait, il faut revenir à des pratiques où le salarié est au centre des changements. Par exemple, nous avons demandé que les temps de logages et de délogage soit de 10 mi-

nutes (20 minutes au total) inclus dans le temps de travail pour vous permettre d'avoir le temps de vous préparer pour prendre le 1er appel client. Nous demandons également que les tableaux de service restent dans une plage horaire de 8H à 20H partout où c'est possible. Il faut s'interroger sur les **outils de surveillance**, leur pertinence et leur nombre par rapport aux effets induits sur le Stress et aux marges de manœuvre locales.

Nous demandons que les objectifs col-

lectifs soient assis sur plus de solidarité en mettant en avant la qualité de service, l'amélioration de l'ambiance dans les services...

En ce qui concerne le wrap up, une expérimentation est prévue dès le début de l'année pour mesurer la bonne façon de le gérer (auto et manuel) afin que le conseiller client puisse terminer la saisie de son dossier sans risquer de manquer la durée des 5 secondes prévues avant de passer au wrap up manuel.

3. Alors, quoi de neuf sur les objectifs et la PVV ?

Tout d'abord soyons clairs, l'idée d'introduire du collectif dans les PVV vient de la Direction. D'ailleurs, la **Cfdt** a rapidement tiré la sonnette d'alarme sur les dégâts prévisibles dans les équipes. En effet, il n'est pas question de faire reposer sur quelques salariés les résultats collectifs.

Dans les AVSC, la PVV collective a été abandonnée. Par contre dans les boutiques, l'expérimentation suit son cours. Pour la Cfdt, le collectif ne doit pas être

un empilement d'objectifs individuels.

En ce qui concerne les objectifs individuels, la Cfdt demande un abaissement notable des seuils de déclenchement avec des objectifs négociés, stables, en nombre restreints et atteignables. Dans les boutiques, nous demandons 3 niveaux de valo en fonction des lieux de chalandise. De plus les objectifs doivent être encore mieux adaptés à la montée en compétence des salariés. Chacun contribuant à la hauteur

La Cfdt demande l'abandon de la PIC, qu'elle soit nominative ou non et du coaching. Pour les Challenges, il faut en revenir au volontariat uniquement.

de ses capacités.

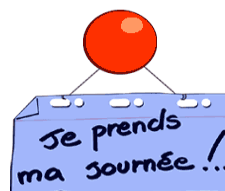
D'une manière générale, la Cfdt milite pour que les objectifs ne soient plus un facteur d'angoisse tout en reconnaissant que notre entreprise peut difficilement se passer du jour au lendemain d'objectifs et en conséquence de PVV pour les salariés.

4. La question des congés a-t-elle été abordée ?

Pour les congés d'été, il est admis de prendre 3 semaines consécutives entre le 15 juin et le 15 septembre. Pour les salariés souhaitant poser leurs congés suffisamment tôt (réservations notamment), un délai maximum de prévenance de 6 mois est acquis pour ceux qui souhaitent réserver leurs vacances (locations notamment) suffisamment tôt. Pour les agents travaillant au moins un samedi sur deux, la prise de 2 samedis consécutifs sera acceptée avec un délai de prévenance de 3 mois. En complément un système de bourse d'échange permettant de trouver un remplaçant sera mis (ou remis) en place. Le

manager de proximité peut accorder des congés non planifiés en cas de circonstances exceptionnelles (la cellule 3P n'est plus le seul maître à bord).

En ce qui concerne les congés égrenés (inférieurs ou égaux à 3 jours) une réponse doit être donnée aux salariés soit : au plus tard 72 heures après le dépôt de la demande pour des congés posés à une date de moins de 15 jours et une semaine pour des congés dont la date est à plus de 15 jours.



Enfin une nouveauté : le **congé joker**. Pour la Cfdt, celui-ci n'est pas soumis aux mêmes règles que les congés ordinaires. Il est **de droit** (donc pas soumis aux nécessités de service). La Cfdt propose au moins 4 jokers dans l'année. Ceux-ci doivent être garantis permettant, entre autre, de mieux équilibrer sa vie personnelle et professionnelle.

5. Qu'en est-il des pauses ?

Tout d'abord chaque salarié travaillant au moins 6 heures consécutives aura droit à une pause de 20 minutes incluse dans le temps de travail. Elle est payée. Dans les centres d'appels cette disposition permet d'obtenir un temps de pause global de 30 minutes. La Cfdt revendique 40 minutes.

Pour les conseillers clients des centres d'appels AVSC-CCOR-UAT-CCO-1016-PRO Actif-TPE/PME-1018-ARTE et CCE-COA niveau 1, des pauses toutes les

deux heures sont accordées. Ces pauses seront prises avec souplesse en accord entre le manager et le salarié. Cette souplesse doit permettre au salarié de souffler lorsqu'il le juge nécessaire.

En outre, la Cfdt a demandé la **proratisation** du temps de pause pour les services inférieurs à deux heures. Aussi, la durée des pauses sera égale à 1/12 du temps de travail effectif (hors

temps de formation).



En ce qui concerne les salariés des boutiques, nous avons obtenu que lors des prises de service, 15 minutes intégrées dans le temps de travail (hors briefs) soient accordées pour permettre de préparer sa journée et développer un moment de convivialité entre collègues. Cette disposition doit être soumise à discussion au niveau local pour sa mise en œuvre.

6. En quoi la rémunération est-elle concernée ?



« C'est la reconstitution du collectif qui est l'atout majeur de notre entreprise » C'est en ces quelques mots que Didier Lombard présentait son nouveau contrat social le 6 octobre 2009. La Cfdt dit chiche !

Il est, en effet, temps de discuter des PVV et des PVM et de garantir des augmentations générales pour tout le monde (cadres compris).

En effet, le dogme des augmentations individuelles, l'opacité des décisions, la discrimination rampante infligée aux séniors, la politique des quotas... tout doit être revu. La part collective managériale ne doit plus être assise sur la mobilité. D'autres critères, plus conformes à l'esprit de la négociation doivent être retenus.

La Cfdt, lors de la négociation sur les salaires 2010, revendiquera un niveau

d'augmentation générale afin de maintenir le pouvoir d'achat de tous. Un taux de promotion permettant la reconnaissance des qualifications. Une date unique pour la revalorisation des salaires et des indemnités. La possibilité d'utiliser l'avantage en nature (taxes de bases) sur l'ensemble des produits et services fournis par l'entreprise.

7. Que pense la CFDT de la démarche Technologia et de ses suites ?

Avec un taux de réponse de 80%, le diagnostic posé par le rapport Technologia est incontestable. Dès maintenant vont débiter des entretiens avec 1000 salariés. Ce rapport a permis de tordre le cou à certaines affirmations de la Direction qui insinuaient que l'âge ou le statut des salariés étaient une des causes du mal être. C'est faux ! C'est bien

les conditions d'exercice des métiers qui produisent de la souffrance au travail. Maintenant, il faut aller plus loin en regardant dans le détail, métier par métier, comment améliorer les choses notamment pour les plus exposés comme les centres d'appels, les boutiques et les techniciens d'intervention. Mais d'autres métiers devront aussi

être regardés à la loupe. L'univers des Entreprises, le réseau structurant, les fonctions supports ne doivent pas être les grands oubliés.

Pour la Cfdt, ce rapport est une pierre de plus pour reconstruire « la maison » et permettre aux salariés de redevenir fiers de leur entreprise.

8. Il n'y aura plus de fermetures de sites ?

C'est certainement dans ce chantier que les choses ont le plus avancé. En effet, une révolution « copernicienne » s'est opérée au sein des décideurs. Le dogme de la mobilité à tout crin est fini. Un nouveau processus est mis en place à compter du 1er janvier. Ainsi, lors d'une réorganisation, la négociation locale devra impérativement examiner des solutions alternatives pour les salariés touchés par celle-ci

(télétravail, ré-internalisation d'activités sous traitées, télé-activité).

La formation, les objectifs et le suivi individuel des salariés seront renforcés. L'accompagnement financier, quant à lui, doit prendre en compte les coûts réels engagés par le salarié. Les horaires doivent être adaptés aux transports collectifs. Les situations particulières seront examinées pour

La Cfdt revendique le prolongement du moratoire sur les mobilités jusqu'à la fin des négociations.

rechercher des solutions adaptées. Cependant, les négociations n'ont pas encore débouché sur l'arrêt total des mobilités géographiques imposées. La Cfdt y travaille.

9. Et l'emploi dans tout ça ?

Pour la Cfdt, cette question est la clé de la réussite du « nouveau France Télécom ». En effet, comment parler d'améliorations des conditions de travail sans parler d'emploi ? Quelques mesures ont déjà été prises dans l'urgence (150 RH de proximité, ré-internalisation d'activités stratégiques à hauteur de 1000 ETP, des

renforts en boutiques, AE, TIC).

Mais cela ne suffit pas ! L'impact des TPS/CPA devra être analysé et l'engagement d'un remplacement pour deux départs tenu. Le développement de la fibre optique doit conduire à des embauches afin de limiter la sous traitance. Enfin, il est

impérieux de rajeunir la pyramide des âges en embauchant des jeunes dans tous les métiers notamment dans les centres d'appels, l'intervention client et les boutiques.

10. C'est une remise en cause du management ?

Il est clair, que le changement passera avant tout par une autre manière de manager. Revenir à plus d'autonomie de décision et à la responsabilité sociale devra s'accompagner de moyens concrets. Les pressions sur les mobilités devraient s'estomper grâce au changement de cap opéré ces derniers mois. Les salariés attendent de leur manager plus de soutien et de proximité pour les aider dans leurs

tâches et leurs démarches administratives. De ce point de vue, le renforcement de la filière RH est une bonne chose. Pour la Cfdt, il n'y a pas à rechercher des « boucs émissaires ». La dégradation des relations sociales est avant tout systémique comme le confirme le rapport Technologia.

C'est donc aux causes qu'il faut s'attaquer. C'est pourquoi, l'organisation du travail doit être repensée au regard de

la souffrance qu'elle produit. Le management à chaud par objectifs est-il toujours nécessaire ? La centralisation excessive conduit à s'interroger sur le poids des directions métiers et des DT. Le rééquilibrage des pouvoirs, est pour la Cfdt, nécessaire. Il en va des marges de manœuvre locales.



11. Que va-t-il ressortir des réunions sur la refondation sociale ?

Ces assises (décidées par l'entreprise) ont été un espace d'expression nécessaire qui n'existait plus, permettant aux salariés d'exprimer leur ressenti quand aux effets négatifs de la stratégie actuelle de l'entreprise, constitutive de l'organisation du travail et des méthodes de management.

Ces points évoqués par les salariés ont été soulevés de longue date par la CFDT et ne pouvaient qu'être connus de l'entreprise qui avait délibérément fait le choix de les occulter de peur que son modèle business soit remis en cause.



C'est bien le management, mis en place progressivement par Thierry Breton puis ses successeurs, par la recherche perpétuelle des gains de productivité (très proche des dérives des LBO) qui a conduit à encadrer l'organisation de l'entreprise (management général).

Il est clair que l'entreprise doit répondre aux attentes qui se sont exprimées. Il ne suffit pas seulement de faire baisser la pression. Sinon...

Gare aux déceptions !

En effet, il y a une attente forte de changements (à quoi ça a servi ?) des participants.

Si l'entreprise ne veut pas donner l'impression d'un placebo (faire semblant de soigner) il faut impérativement qu'elle accepte de discuter avec les représentants du personnel de l'organisation générale de l'entreprise au service d'une stratégie qui permette de trouver les solutions aux points soulevés par les assises de la refondation et Technologia.

12. Y aura-t-il une meilleure prise en compte de ma vie privée ?

Les managers devront disposer de l'autonomie et des moyens nécessaires pour répondre aux situations particulières des salariés en aménageant leurs horaires, en ayant éventuellement recours au télétravail, au temps partiel...

Des engagements sont pris par l'entreprise pour développer les bonnes pra-

tiques de travail (horaires de réunion, utilisation des mails, déplacements).

Nous avons obtenu une harmonisation « vers le haut » des congés exceptionnels liés aux événements de la vie, (mariage, naissance, décès...) et l'élargissement du catalogue de la formation DIF,

Une réflexion est menée sur une prise

en charge partielle des Cesu par l'entreprise en complément des CE.

Deux expérimentations à Lyon et Bordeaux sont lancées sur la réservation de places de crèches financées par l'entreprise.

Des actions concrètes mais aussi des principes seulement affichés qui demanderont toute notre vigilance !

13. Que pense la Cfdt de cette première étape de négociation ?

Après les grands discours compassionnels de nos dirigeants, la réalité économique a vite repris le dessus. L'obsession concurrentielle (qu'il ne faut rejeter d'un revers de main) est bien présente dans ces négociations. La Cfdt a la conviction que le bien-être au travail est un facteur déterminant de pro-

gression individuelle et collective. Les travaux en cours doivent façonner l'entreprise en profondeur pour qu'elle soit exemplaire au niveau national. Cette première étape permet de porter quelques pierres à l'édifice. Mais beaucoup de choses restent à faire. Le dialogue social doit être au cœur du fonctionne-

ment général de l'entreprise. La centralisation excessive où l'individu ne compte pas doit être corrigée. Nous sommes au milieu du gué... il faut maintenant s'attaquer aux causes, le rapport Technologia va nous aider mais vous aussi.

14. Que va-t-il se passer maintenant ?

La deuxième phase va s'enclencher dès maintenant. Beaucoup de travail reste à faire. Il nous faut construire de nouvelles règles de gestion, depuis trop longtemps perdues de vue. L'organisation du travail doit intégrer systématiquement les RPS. Redonner confiance et fierté dans l'entreprise ne

sera pas une tâche facile d'autant que les réflexes d'antan restent bien présents. Cette révolution culturelle prendra du temps. La Cfdt le sait, mais ne baisse pas les bras. L'avenir ne se construira pas sans vous. Il faut prendre son destin en main

**Fédération CFDT Communication,
Conseil et Culture,**

47 Avenue Simon Bolivar

75950 PARIS CEDEX 19

Tél. 01 56 41 54 00 Fax. 01 56 41 54 01 ;

mail : f3c.cfdt.fr

15. En quoi le développement de la CFDT dans l'entreprise est-il important ?

Une des questions clé pour améliorer les conditions de travail passe par un renforcement du dialogue social au plus près du terrain. Bien évidemment le rôle du délégué du personnel est important mais cela ne suffit pas. La Cfdt souhaite se développer dans tous les services afin

que votre voix soit écoutée et respectée. Cela passe par un renforcement du nombre d'adhérents qui se regroupent et agissent concrètement dans leurs services pour faire changer les choses. La Cfdt développe de plus en plus de services pour être à votre écoute (formation,

caisse de grève, dégrèvement fiscal de 66% pour votre cotisation syndicale...). Rien de durable n'est possible sans vous ! Pour un syndicalisme **responsable et sans démagogie...**

contactez un militant CFDT.