

Compte Rendu de la visite de la Commission Economique du CE de Bretagne

Jeudi 3 Décembre site de Lanester :AST

Présents : D Leseigneur, G Jourden, F Jolys, A Lucas, T Le pay(DS Sud)

Rencontre du personnel des plateaux Orange, Wanadoo et 12-712 : 5 échanges(2 matin, après midi)

La situation des emplois par domaine:turn over sur 18 mois

Départ en préretraite ; 26 départs en CFC en 2006

Beaucoup de contrat en CDD : 30% des effectifs des 3 plateaux

- **12-712** : 70 personnes dont 28 intérimaires
- **Orange** / 80 personnes dont 10 CDI à Temps partiel et 13 Parcours qualifiant

Recrutement de 5 Contrats CDD demandé pour Le CMO pendant la période de formation

- **Wanadoo** : 71 personnes dont 20 (ou 13)contrat CDD

Les contrats intérimaires de 5 Mois se terminent fin 2005 ; pas de prolongation , confirmer par la direction de l'AST à chacun

Les contrats en alternance AFPA de 18 mois se terminent en mars 2006 :

75 % du temps en Entreprise (lundi, jeudi, vendredi et samedi)et 25 % en Ecole(mardi et mercredi)

Remunération en fonction de l'âge :

<21 ans 470 euros

>21 ans 735 euros

personnel bloqué sur mobicarte ; pas de formation prévu ;mauvais resenti

désintéressement général de la hiérarchie à leur égard

Les horaires par plateau

- **12-712 : 7h 24 h régime 35 h**
pas de tolérance sur les horaires
horaires de pose repas non en phase avec horaires restauration
pose à 18 H 40 et restauration non ouverte
pose à 11H 25 et restauration non ouverte
instauration des tickets de pose

- **Orange 8h-20h régime 34h30**
10 mn de pose toutes les 2 heures
pour les contrats en alternance
horaires sur la base 13 H – 20 h
travail 2 samedi sur 3
congés imposés hors vacances scolaires sauf 3 semaines en Aout
 - **2 Samedi sur 5 pour la semaine en 5 jours**
 - **1 Samedi sur 2 pour la semaine en 4 jours****les horaires des managers : 5 managers, 5 soutiens**
difficulté à récupérer le travail du samedi*

- **Wanadoo 8h-20h régime 34h**
Tolérance de 10 mn de pose par heure
le

Les activités par plateau

12-712 ; de nombreux appels malgré l'ouverture du 118XXX
6000 appels le jour de l'ouverture du 118712
traitement des demandes clients plus activités sondages Grand Public domaine du Fixe
enregistrements des appels avec les clients sans information au préalable des agents par le management
enregistrements des conversations entre collègue donc hors comm avec clients
enregistrements sur cassette audio

Appels mystère

La presse est interdite sur les postes de travail

Le volet RH (consultation, saisies dans @noo est traité hors du temps de travail

Orange

Traitement des appels clients : informer les clients , explication des nouveaux tarifs

Fin de l'activité Mobicarte- passage au forfait

Formation vers Orange Cœur : 1 mois de formation

Formation annoncée différemment selon les équipes

Enregistrement des appels avec information préalable

Appels mystère

Evolution : mise en place de la PPV : bâtonnage demandé à chaque agent

Wanadoo

2 volets

Wanadoo technique :30 personnes Assistance technique lié aux Problèmes techniques dont les Pb liés à la Livebox, connexion

Wanadoo commercial sur Hot line commercial : 15 personnes

Formation des intérimaires en 1 semaine sur le domaine commercial

Dans le projet ERC , AT home pas de domaine commercial recensé à lanester, seulement à Quimper

- **Les objectifs et la relation Agent –Manager**

Orange

Le DMT sur Mobicarte :durée 4 mn 40

Le DMT sur CMO : durée 6 mn

88 % de connexion sur le temps de travail

1 mn pas libre

Callenge entre plateau

Affichage des résultats de l'équipe , nuage de point pour les agents

1 entretien mensuel

2 ecoutes par trimestre :principe de double écoute

12-712

pression sur les résultats : « il faut toujours faire mieux »

le DMC : durée moyen de conversation
affichage des résultats collectifs : affichage de la PIC
entretien mensuel
pas de formation ,ni d'information
Wanadoo
Délai d'attente du client : ¼ heure en Septembre

Les plateaux et l'évolution ERC

Information écrite à chaque personne de chez Orange
Pas de courrier individuel pour Wanadoo et 12 712
Inquiétude générale sur le maintien de l'activité suite non remplacement des CDD
Le devenir du site et la pérennité de l'emploi
Orange : quelle formation pour migrer vers Orange cœur
Peur des méthodes Orange
12-712
peu d'inquiétude jusqu'en avril : fin du 12 et Après ??????
Wanadoo
Que devient l'activité Commerciale et l'équipe
Pas de bons de sortie : pas de suite aux appels à candidature
Peu d'évolution par les agents sur Lanester, Lorient
Pour les managers : inquiétude sur le maintien du nombre en fonction de l'encadrement
Ils passeront après les fonctions support
Voir les possibilités vers BE/DGC/ADV : grands comptes

Compte Rendu de la visite de la Commission Économique du CE de Bretagne

Mardi 22 Novembre 2005

Présents : D leseigneur, G Jourden, F Jolys, A Lucas

Objet :Echange avec le personnel des plateaux du 712, Saft, Saftari, et Multiservices.

Rappel des activités :

712 : Recherche et communique aux clients le numéro demandé.

Saft : Plateau Unique sur le Territoire d'assistance sur les produits et les services du Fixe.

Saft@ri : Plateau Technique d'assistance sur les accès Internet Bas et Haut Débit . Assure également des prestations payantes référencés sur un catalogue. Plateau sollicité pour des produits en expérimentation.

Multiservices : Plateau technique d' assistance sur les produits Ma ligne TV, Ma Ligne Visio, Voip.

Les Effectifs :

712 : 58 salariés repartis en 4 équipes. 1 responsable de plateau et 4 RE. 1 responsable de département basé à Lanester, futur adjoint de Nicolas Vatelot.

Actuellement pas d'intérimaire sur le plateau.

Saft : 50 Salaries des soutiens, des niveau 2 et x RE

Saft@ri : 20 salariés titulaires ou CDI. Deux téléconseillers experts back office

Multiservices :25 Titulaires, 30 Contrats d'intérim, 10 CDD tiers temps (étudiants)

Ces trois derniers plateaux sont dirigés par 1 responsable de départements et 11 RE. 2 nouveaux RE sont en cours de recrutement pour encadrer les intérimaires.

Les horaires

712 : Ouverture de services de 7h00 à 24H 7 jours sur 7.

Saft : de 8h00 à 20h00 6 jours sur 7.

Saft/ari : 8h00 à 20h00

Multiservices : 8h00 à 22h 6 jours sur 7

Vie sur les plateaux

712 :

DMC de 30 à 40 S.

Écoute : Si des écoutes sont pratiqués le personnel est avisé.

Activité Sondage : Le personnel volontaire participe à une activité sondage pour le Centre Test Client. Actuellement le rappel se fait pour les clients Visio. Le rappel client se fait à partir d'un document comprenant 65 questions.

Les salariés concernés par l'activité font remarquer le pourcentage important de clients mécontents du service et du produit.

Le plan de dialogue n'est pas adapté. Le sondage est pratiqué de 13h30 à 17h30. les salariés estiment que deux heures seraient suffisantes. En résumé, bien que volontaires, les collègues qui pratiquent cette activité de sondage, ne sont pas très enthousiaste, et quelque peu frustrés de ne pas être avisé des suites données aux remarques des clients.

Activités 712 : Les salariés sont surpris du plan de communication qui est fait autour de l'ouverture à la concurrence, et se demandent pourquoi il y a si peu de créneau réservé au 118 712.

Au moment de l'audition, les collègues nous font remarquer une baisse due trafic

Une des contraintes forte du métier est la difficulté à comprendre le client (ex appel de zone mal couverte).

La mise en place du 118 712 a compliqué la tâche des opérateurs, car la mise en relation direct n'est pas possible pour tous les opérateurs.

Concernant ERC Le personnel du 712 dénonce le manque d'informations sur le sujet.

Saft

DMC : l'objectif fixé aux téléconseillers est 7 appels traités à l'heure

Écoutes : Si des écoutes sont pratiquées les salariés sont avisés.

Activités Saft : Les téléconseillers du Saft font remarquer que beaucoup d'appels concernant des produits dont l'assistance est assurée par les hot line constructeur. (ex Philipps, Siemens). A ce titre il est bon de rappeler que les agences n'ont pas pour consigne de favoriser la vente des produits dont l'assistance est assurée par le Saft.

Conditions de travail Le personnel fait part aux élus des conditions de travail qui se détériorent pb de store, casques inadaptés, et environnement bruyant.

Formations et Informations : Pas de briefs quotidiens, la formation est assurée par des moniteurs. Environ une réunion technique par mois.

Concernant ERC : Le personnel se pose des questions quant à l'avenir de l'activité après le transfert dans le groupement d'appel SAUF du plateau Multiservice.

Tout le flux national qui aboutit sur le plateau du Saft, sera réparti sur des groupements d'appel SAUF implantés sur les plateaux de productions régionaux.

Saft@ri et Multiservice

DMC

Écoutes :

Conditions de travail : Les téléconseillers font remarquer le vieillissement des équipements informatiques, et souhaitent être équipé d'écrans plats.

Les téléconseillers Multiservices font remarquer le bruit ambiant sur le plateau du RDC.

Formations et Informations Le personnel des plateaux soulignent le manque de formation, et notamment le remplacement des réunions techniques, par des briefs quotidiens. Quant à la formation initiale des nouveaux téléconseillers qui viennent très souvent d'un domaine autre que le domaine technique, ils sont unanimes pour dire qu'elle est insuffisante.

Activités Multiservice : Les téléconseillers et plus encore les pilotes de rétablissement tiennent à souligner les difficultés quotidiennes qu'ils rencontrent avec le Centre de Supervision Multiservice (CSMS), vers lequel ils émettent un grand nombre de tickets Océane. Au moment de la rédaction de ce cr il y a 200 tickets en instance, et cela peut monter en période de crise (ex Mage) jusqu'à 450 tickets. Compte tenu des réponses faites dans les tickets, il semblerait que ce service ne dispose pas d'outils supplémentaires, ou que les techniciens n'ont pas suivi une formation spécifique qui leur permettrait de faire une analyse plus fine de l'incident client.

Autre difficulté importante, c'est le travail avec l'ensemble des Conduite d'activité, et les services de production. La cellule pilotage principalement supporte le manque d'harmonisation des processus et constate le sous équipement des techniciens, mais aussi le transfert fréquent de client des 1014, pour des pbs de livraisons ou autre.

Concernant ERC : Les salariés demandent plus d'information, notamment les effectifs, et les métiers qui migreront vers les départements fonctionnels c'est notamment le cas des pilotes de rétablissement, de la logistique, des soutiens métiers

Management Les entretiens individuels portent sur le suivi des appels servis, le taux de remplissage de l' application Space, et le temps moyen de traitement. Chaque téléconseiller a environ un entretien individuel par Trimestre.

Compte rendu visite 1016 du 18/11/2005 par commission Eco

Objet

Audition des salariés du 10-16 pour enquêter sur les conditions de travail et les craintes liées au plan ERC

La journée est organisée en 4 groupes de 6 personnes qui se succèdent heure par heure

Horaires et effectifs

Le 1016 est composé de 40 agents répartis en 4 équipes (dont 3 CDD et 6 Apprentis en BTS en alternance. Les horaires d' ouverture du service sont de 8h30 à 18h00 du Lundi au vendredi. La supervision se trouve à Quimper et gère le planning.

Proactif

Les agents du proactif font de l' émission d' appel et régulièrement passent au 10-16 (40% polyvalence imposé) sans que cela soit valorisé par l' entreprise. Ces agents se sentent dévalorisés « dernière roue du carrosse. Ces agents subissent comme dans d' autres services des écoutes parfois sans prévenance ce qui est mal ressenti. Les agents du proactifs se plaignent également de fichiers mal ciblés (agriculteur qui paraissent sur listing de vente PABX)

10-16

Les agents du 1016 font de la réception d' appel et parfois en fonction du flux font également du proactif (polyvalence). Comme au 10-14 la vigie a été mise en place en septembre et est très mal ressenti. Les agents ressentent une pression managériale plus forte allant même jusqu' à des reproches sur la pause toilette.

L' organisation a changé et le niveau 2 a été supprimé pour passer à une classification de client (STAR standard ... en fonction du chiffre d' affaire du client et orienté en fonction qualité du vendeur. L' objectif de traitement est de 5 par Heure pour les « STAR » et 6 par heure pour les standards. Les agents se plaignent que les délais de traitement sont trop court. Cette nouvelle organisation a pour conséquences de restreindre l' intérêt au travail (plus répétitif) et mais en avant plus la quantité d' appel que la qualité du traitement.

Les écoutes (10-16 et proactif) sont également mal ressenti et peuvent durer jusqu' à une journée entière. Les écoutes ont une incidence sur la PVV et sont aussi mal ressenti par les vendeurs (1 écoute par semaine au proactif.

Le manque d'effectif pose de gros problème pour l'attribution des congés ce qui dégrade l'ambiance dans le service. L'année dernière les congés de Noël ont été tirés au sort. Cette année encore des congés ont été refusés au mois de Novembre. L'on demande à des agents qui ont posé des semaines entières de revenir le Mercredi. Les vendeurs regrettent que les congés soient validés parfois 2 jours avant. De plus cette année encore les congés de Noël posent de gros problème. De plus des pressions sont mises sur les agents pour des modifications d'horaires notamment sur le mercredi allant jusqu'à la signature d'avenant remettant en cause le temps partiel de certaine maman.

La formation dispensée est de plus en plus souvent perçue comme de l'information et très axé sur la vente. Les nouveaux arrivants ne sont pas assez formés et il n'y a pas de doublure prévue pour ces agents.

Sur ERC le personnel est peu informé (sauf par les OS) et est inquiet pour son avenir et l'avenir du site. L'interrogation se porte également sur les services back office très utile au 10-16.

Les agents du 10-16 subissent de plein fouet les problèmes d'effectifs des autres services (techniques et suivi commandes. Les agents affirment que 60 à 80 % des appels du moment concernent des problèmes de suivi de commande avec des délais de mise en service sur les lignes fixes allant jusqu'à 28 jours sur le Finistère. Les agents reçoivent beaucoup d'appels pour des problèmes de Livebox .

Les objectifs statistiques (85 %) entraînent des abérations. En cas d'efficacité trop grande (au S1 quand 12 CDD en plus) l'on demandait aux agents de « baisser le pied. Aujourd'hui ou le manque d'effectif se fait cruellement sentir l'on interrompt des formations pour que les agents aillent répondre aux clients. Les RE ne pilotent le 10-16 que par des soucis statistiques qui prennent plus d'importance que la qualité de traitement.

Compte Rendu de la visite **de la Commission Économique du CE de Bretagne** **à Quimper le Mercredi 23 Novembre 2005**

Présents : Dominique Leseigneur, Guy Jourden ; **Excusés** : Fabrice Jolys, Alain Lucas, Joël Barbu

Objet : Echange avec les personnels des plateaux HLR/HLE, Sondages entreprises et 12/712 sur la réorganisation ERC, les conditions de travail...

Matinée : rencontre des salariés HLR/HLE et Sondage Entreprises, Créac'h Gwenn
Après midi : 12/712, Kerguélen Centre Ville.

HLR/HLE : **50 télé-conseillers, 6 soutiens et 8 managers**, quelques départs récents
1 manager vers l'UICB, télé-conseillers vers 10-14. A la demande du pilotage national, **réouverture d'un plateau Wanadoo Commercial avec 14 intérimaires (contrats nationaux se terminant en décembre 2005)**

Horaires : 1 semaine mixte et 1 semaine brigade pour tous les conseillers plage 8h-20h et 9h-19h. Semaine 34h30 et 13,5 JTL

Le personnel fait part aux élus de ses inquiétudes sur l'avenir du plateau HLR/HLE de Quimper. En effet seulement 30% de l'activité est du front office HLR le reste c'est du back office (traitement des mails et des réclamations)

C'est exactement la proportion inverse de celle présentée au CE du mois d'avril. Cela s'explique d'autant moins que le centre de Clermont n'a pas été ouvert à la dimension prévue et qu'une part de l'activité HLR est sous-traitée à Rabat.

Le personnel a l'impression de s'être fait gruger au niveau des horaires tardifs et des samedis notamment qui étaient justifiés par des flux qui n'existent pas.
Est-il justifié de faire du mail et le soir jusqu'à 20h et le samedi ?

Autres incompréhensions : la ré-ouverture d'un plateau Wanadoo Commercial avec des intérimaires (14), « Réclanoo » mis à Dijon.

Plusieurs agents nous disent que « rien n'a été réfléchi », qu'il y a très peu de valeur ajoutée à HLR et que cela pourrait être différent par exemple en traitant un problème agence de bout en bout.

Les agents rappellent que la prime de changement de métier leur a été refusée.
Ils ressentent un manque de soutien sur le plateau. Chaque télé-conseiller devait monter en compétence pour l'expertise il n'en est rien.

Le refus d'horaires aménagés, les difficultés pour la prise de congé sont également évoquées.

Les personnels issus des services techniques et qui s'étaient orientés vers Wanadoo Technique voudraient aujourd'hui mettre leurs connaissances au service de l'installation de réseaux chez le client à l'UICB. Ils nous disent être aujourd'hui bloqués sur le plateau au prétexte de leur classification en 2-3.

Plusieurs agents soulèvent également la question du fonctionnement des IRP suite à la restructuration ERC et du rattachement hiérarchique de HLR/HLE à l'AVS Bretagne. Quelle représentation par la suite ? Y aura-t-il des DP supplémentaires à l'AVSB. Quel CHSCT est compétent ? Est-il prévu des membres supplémentaires au CHSCT de l'AVSB ?

Enfin l'inquiétude la plus importante porte bien sur le rattachement du plateau HLR/HLE à l'AVSB et le risque de fusion avec le 10-14.
Cette crainte est présente à tous les niveaux hiérarchiques.

Sondage Entreprises :

activité nationale, 12 salariés et 1 manager, plusieurs CLM/CLD.

Création des processus et des fichiers par les agents. Listing fourni par l'AE

Nouveau plateau, ergonomie vue avec participation préventeur, assistante sociale, CHSCT..

Même sondage d'une quinzaine de questions depuis 2 ans, un peu lassant. Attente d'un nouveau sondage national.

(Info hiérarchie : le sondage doit rester identique pour pouvoir comparer l'évolution de la satisfaction client)

Horaires de travail : adaptés au fonctionnement de la majorité des entreprises, fin de travail 18h, pas de samedi.

Crainte sur la pérennité du service compte tenu de sa taille.

Après midi - (14h-16h)

12/712 + sondages:

Plateau 12/712 de Quimper, centre ville près de la Poste. Locaux peu accueillants, impression d'abandon.

60 agents environ et 10 intérimaires lors de visite (contrats nationaux ?). 4 équipes sur des horaires 7h-24h et 7jours/7.

Les 2 groupes d'agents rencontrés expriment les mêmes inquiétudes et les mêmes réclamations.

Sur les conditions de travail et l'hygiène

Les observations des agents fusent et confirment notre ressenti :

« une salle minable où le ménage n'est pas fait », « des tables qui ne marchent pas », « un bruit permanent », « impression de fin de plateau », « 24 positions dans la grande salle, 12 dans la petite et seulement 4 chaises ergonomiques ! » « difficulté de stationnement pour le personnel à proximité surtout quand on finit tard le soir, le stationnement est payant et limité »

A ces questions matérielles s'ajoutent les pressions diverses :

« difficulté pour poser les congés ou des heures », « difficulté pour se faire payer les heures supplémentaires », « pas de pause RH pour consulter Intranoo, volonté de nous obliger à prendre sur nos pauses horaires » « pas d'infos RH, pas de boîte mail »

Les agents nous disent ne pas avoir eu d'infos pour l'inscription au CE via Agora.

Les agents nous disent être écoutés et filmés (système S-MON) sans être prévenus

Des enregistrements sont effectués et conservés jusqu'à l'entretien.

Les agents ont un entretien trimestriel avec pression sur les résultats (DMC, qualité..) et sur les temps de pause. Volonté de faire signer le nouveau RI. Interdiction de lire sur le poste de travail.

Sur la concurrence et le passage en 118 712

Les personnels ressentent une baisse du trafic depuis le début de la semaine sans pouvoir dire si cela est du uniquement aux appels vers les concurrents.

Les agents ne comprennent pas la politique de FT, la semaine précédente il y avait du trafic et arrêt de l'intérim, cette semaine il y a moins de trafic et les intérimaires ont été rappelés.

Même question sur la publicité avec l'impression que FT ne se « force » pas notamment au niveau de la télévision ou Pages Jaunes filiale de FT met le paquet.

Inquiétude pour l'avenir du Centre dans ce nouveau contexte surtout à partir du mois d'avril 2006. Crainte d'être rattaché au 10/14 ou à Pages Jaunes.

Sur ERC et le rattachement au Centre Clients Orange

Inquiétude sur le management Orange, sur le glissement vers une activité trop complexe comme Orange Cœur.

« Quels vont être les choix de FT en cas de forte baisse du trafic 12/712 ? »

« Certains centres ne font que du 12 (Nantes, Le Mans) et d'autres qui font du 12/712 n'ont pas de possibilité de changement de métier sur leur bassin (Guingamp, Pontivy) Quel avenir pour Quimper ? »

« Certains d'entre nous ont accepté de faire du sondage dans le cadre de la diversité, est ce que cette activité sera suffisante pour combler la baisse de trafic ? »

Comme sur le plateau HLR/HLE la crainte la plus forte est celle de la fermeture du plateau avec déploiement vers le 10-14.