



L'essentiel du CHSCT AVSC PARIS

CHSCT DU 29 janvier 2010

parce qu'un jour, vous serez concernés...

Information consultation sur l'élargissement des horaires 1016

La direction nous propose de rejoindre le groupe d'expertise voté au CE de VMF et qui constitue un groupe avec un représentant de chacun des CHSCT concernés dans les régions. Nous demandons à la direction de laisser le temps aux élus de prendre connaissance des résultats de l'expertise nationale avant de rendre un avis. L'élargissement des horaires passe y compris le samedi de 8h à 20h (au lieu de 8h30 à 19h du lundi au vendredi et fermé donc le samedi). **Les appels sur les horaires élargis seront pris par la sous traitance : Arvato à Lens ! C'est encore une activité qui sort de France Télécom** et prive nos salariés d'opportunité d'emplois. Les flux d'appels en journée baisseront en conséquence sans que la direction nous indique les impacts négatifs sur les effectifs....

Vote : Le CHSCT mandate un représentant auprès du groupe des représentants des différents CHSCT sur le périmètre 1016 CE VMF afin de participer à l'expertise nationale. Ce sera Wilfrid BERTIN, Secrétaire du CHSCT

Votes : 6 pour 1 contre

Information consultation sur la mutualisation nationale des flux 1016

Pour France Télécom il s'agit d'interconnecter les 10 plateaux 1016 et de répartir les appels clients aux télé conseillers disponibles pour optimiser les ressources, cela concerne 150 personnes en IdF. La direction nous assure que cela permettra de favoriser les temps partiels à venir... et d'attribuer plus de congés... nous le rappellerons à la direction sur les cas que nous défendons. Ce dossier s'appuiera également sur l'expertise organisée par le CE VMF. Le principal inconvénient est la gestion SI de la base client par le conseiller client, qui est plus lourde sur les clients hors zone régionale. Ce point reste à étudier et nous serons vigilants sur les solutions techniques proposées. Cette optimisation devrait permettre de traiter de 2 à 5% de plus d'appels au niveau national. La direction nous promet de consacrer ce gain en plus de temps de formation et de réunions d'équipes.

Vote : idem que le point précédent

Information sur le bilan de l'entraide IdF-NOC

Les flux des sites de Chessy, Cergy, Gutenberg, Tours et Caen sont mutualisés. La mise en place de PABX IP en 2010 assouplira la distribution des flux principalement sur les petits sites, pour optimiser la répartition des appels. La sous traitance Arvato traite environ 5% des flux pour l'instant... A noter que l'efficacité qui est habituellement de 90% est tombée de 20% lors de la période de drames vécus en octobre et novembre 2009. C'est un constat dur pour la direction. Il est temps d'admettre que la politique de pression et le manque d'écoute des salariés occasionne souffrance et drames humains et cela se fait bien entendu à l'encontre de la qualité et de la quantité de travail, n'en déplaise aux méthodes de management imposées par la direction générale ! L'écoute et le respect des salariés est même rentable pour l'entreprise pour rappel à la direction générale !

Information Consultation sur les mesures immédiates: temps de logg et pauses

Pour les pauses, l'AVSC Paris appliquait déjà sur le marché R les temps de pauses (5 minutes en moyenne par heure)

Cela fait 8% du temps de travail en pause: à ce jour nous sommes à 5%, ce qui montre que les salariés prennent moitié moins de pauses qu'accordées ! Nous recommandons à la direction avec l'alerte du médecin du travail de ne pas cumuler les pauses en fin de journée pour prévenir les fatigues musculaires et oculaires. **Le Médecin recommande de prendre les pauses toutes les 2 heures au maximum.** Pour les temps de dépassement nous réclamons que tous les écarts constatés chaque fin de journée soient payés aux salariés en heures supplémentaires ou en récupération. La direction nous propose une feuille de présence... Nous réclamons une pointeuse, ce qui permettrait aux salariés de ne pas subir de pressions pour ne pas remplir les feuilles de présence. **La direction accepte la proposition CFE/CGC/UNSA un cahier d'émargement afin de comptabiliser les minutes de dépassements quotidiens à mettre en paiement ou en récupération.**

Le règlement intérieur est adapté pour tenir compte des 10mn de temps de log et delog donc passe à 7h50 jusqu'à 20H10

Vote : 6 pour 1 contre

Information sur l'adaptation de l'équipe fidélisation Convergence +

Création d'une seconde équipe fidélisation pour absorber les flux . Au final, on constitue une seule grande équipe de 14 CC avec création d'un poste d'adjoint. Nous réclamons la fiche de poste et demandons une reconnaissance de manager, car être adjoint c'est avant tout être responsable d'équipe !

Suite du CHSCT le 15 février 2010