

# Accord portant sur l'application de l'Accord pour tous du 2 février 2000 relatif à l'Organisation et l'Aménagement du Temps de Travail

sur le périmètre Service Client Opérations France  
au sein de Service Communication Entreprises  
France Télécom SA

Accord conclu entre la Direction de l'établissement secondaire CS&O France Hors Intervention, représentée  
par *(à compléter)*

d'une part,

Et les organisations syndicales représentées respectivement par :

- pour la CFDT : *(à compléter)*
- pour la CFE-CGC : *(à compléter)*
- pour la CFTC : *(à compléter)*
- pour la CGT : *(à compléter)*
- pour FO : *(à compléter)*
- pour SUD : *(à compléter)*

d'autre part.

# Sommaire

1.	Préambule .....	3
2.	Champ d'application.....	3
3.	Régimes de travail et temps de travail des cadres.....	4
3.1.	Régime de base.....	4
3.2.	Régime horaire accueil client. ....	4
3.3.	Régime "Travaux programmés en Heures Non Ouvrables intégrés dans la durée normale de travail" (TP HNO) .....	4
3.4.	Temps de travail des cadres. ....	5
3.4.1.	Cadres Opérationnels de Proximité (COP). ....	5
3.4.2.	Cadres Exécutifs Autonomes (CEA).....	5
3.4.3.	Affectation des cadres dans les catégories COP ou CEA.....	5
4.	Principes clés d'organisation du travail et modalités d'aménagement du temps de travail.....	6
4.1.	Principes clefs d'organisation du travail. ....	6
4.2.	Modalités d'aménagement du temps de travail.....	6
4.2.1.	Cycle de travail.....	6
4.2.2.	Temps convenu.....	6
5.	Répartition des activités dans les différents régimes de travail. ....	7
5.1.	Service Client.....	7
5.1.1.	Cadre.....	7
5.1.2.	COP et non cadre.....	7
5.1.3.	Modalités pratiques d'organisation du travail.....	7
5.2.	SAV.....	7
5.2.1.	Cadre.....	8
5.2.2.	COP et non cadre.....	8
5.2.3.	Modalités pratiques d'organisation du travail.....	8
5.2.3.1.	Dispositions relatives au travail de nuit. ....	8
5.2.3.2.	Repos compensateur pour travail régulier de nuit au SAV 24h/7j (salariés de droit privé). 8	
5.2.3.3.	Temps de repos lors de dépassement de la durée de 8 heures de travail de nuit.....	9
5.3.	Déploiement de projet et production. ....	9
5.3.1.	Cadre.....	9
5.3.2.	COP et non cadre.....	9
5.3.2.1.	Salariés intervenant habituellement en travaux programmés en horaires non ouvrables. ...	9
5.3.2.2.	Autres salariés du déploiement de projet et production.....	9
5.3.3.	Modalités pratiques d'organisation du travail.....	9
5.4.	Autres activités.....	10
6.	Modalités de prise des jours de temps libre.....	10
7.	Heures excédentaires. ....	10
7.1.	Principes.....	10
7.2.	Taux de remplacement du paiement des heures supplémentaires par repos compensateur. ....	10
8.	Dispositions cessant de s'appliquer à compter de la date d'entrée en vigueur de l'accord.....	10
9.	Durée, entrée en vigueur, révision et dénonciation. ....	10
9.1.	Durée .....	10
9.2.	Entrée en vigueur.....	11
9.3.	Révision. ....	11
9.4.	Dénonciation.....	11
Annexe 1	.....	12
Accords collectifs et dispositions unilatérales cessant de produire leurs effets à la date d'entrée en vigueur du présent accord.....		12
Annexe 2	.....	12
Dispositions relatives au travail de nuit		12
Annexe 3	.....	12
Exemples d'horaires collectifs par processus majeurs		12

## 1. Préambule.

Le 1er janvier 2006, la société Transpac SA a été intégrée dans la société France Télécom SA (FT SA). Les contrats de travail des salariés de Transpac ont donc été transférés au sein de FTSA, en application de l'article L.122-12 alinéa 2 du Code du Travail. Cette fusion a également entraîné la disparition de l'ensemble des accords d'entreprise de la société Transpac, en application de l'article L.132-8 du Code du Travail. Aux termes de l'article 6.3 de l'accord d'adaptation et de substitution relatif à la fusion de Transpac SA dans France Télécom SA du 26 mars 2007, la direction de SCE/CS&O France s'est engagée à ouvrir des négociations au 2ème semestre 2007 en vue de décliner l'Accord pour tous du 2 février 2000 sur le périmètre des Centres Support Clients de SCE/CS&O France.

Par ailleurs, en termes d'enjeux clients et donc de chiffre d'affaires, nos solutions sont de plus en plus au cœur du métier de nos clients, rendant impérative la disponibilité permanente de ces solutions. Le développement à l'international, l'utilisation croissante des outils collaboratifs (relation client par internet, espaces partagés, etc.) et plus généralement les offres intégrées, induisent un besoin d'harmonisation des horaires d'ouverture en fonction du parcours client. Tout client doit pouvoir accéder à son service client dans les mêmes conditions de qualité de service où qu'il soit et quelle que soit l'unité service client qui le gère.

Ces négociations ont donc pour objectifs d'aboutir à un accord qui permet :

- à l'entreprise, de mettre en place une organisation du travail permettant de mieux répondre aux besoins de ses clients.
- aux salariés, de travailler dans de meilleures conditions, de trouver un nouvel équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle et aussi d'enrichir leur activité par une meilleure répartition de celle-ci entre les personnes et les services.

## 2. Champ d'application.

Dans l'article 6.3 de l'accord d'adaptation et de substitution du 26 mars 2007, « la direction de SCE/CS&O France s'engage à ouvrir des négociations au 2ème semestre 2007 en vue de mettre en place des accords locaux déclinant l'Accord pour tous du 2 février 2000. Ces négociations seront limitées au périmètre des CSC de SCE/CS&O France. »

Toutefois, suite à la demande des organisations syndicales et compte tenu des réorganisations qui ont eu lieu sur le périmètre des Centres Support Clients, il a été décidé que :

Tous les salariés de l'entité Service Clients et Opérations France sont concernés (sauf cadres dirigeants). Cet accord couvrira l'ensemble du personnel des entités du périmètre Service Clients et Opérations France (SCOF) :

- Unité Service Client Ile de France (USC IdF),
- Unité Service Client Ouest Atlantique (USC OA),
- Unité Service Client Midi Est (USC ME),
- Unité Intégration Solutions (UIS),
- Direction Déploiement Solutions Clients Complexes (DS2C),
- Direction SCOF.

L'accord sur l'aménagement et l'organisation du temps de travail dans les entités de SCOF précise, conformément à l'article X-2 de l'accord pour tous :

- la répartition des activités dans les différents régimes de travail,
- les modalités d'aménagement du temps de travail (y compris pour les cadres), la répartition des jours de temps libre à l'initiative de l'entreprise et du salarié,
- le pourcentage de remplacement des heures supplémentaires et des bonifications ou majorations afférentes en temps sans que celui-ci ne puisse être inférieur à 50 %.

La discussion a été menée par processus majeur des entités de SCOF :

- service client,
- SAV,
- déploiement de projet et production,
- autres activités.

### **3. Régimes de travail et temps de travail des cadres.**

#### **3.1. Régime de base.**

Aux termes de l'Accord pour tous – Chap. II.2 1 p6, « *Ce régime s'applique aux salariés exerçant leurs fonctions dans des activités non soumises à fluctuations et travaillant en journée normale, habituellement du lundi au vendredi. Il fixe la durée du travail effectif à 1 596 heures par an* ».

Le régime de base n'exclut pas le travail du samedi. Chaque salarié dont la durée hebdomadaire de travail effectif est de 38 heures sur 5 jours bénéficie de 17 Jours de Temps Libre (JTL).

#### **3.2. Régime horaire accueil client.**

Aux termes de l'Accord pour tous – Chap. II.2 2 p7, « *Ce régime s'applique à des salariés exerçant leurs fonctions dans des activités en contact direct avec la clientèle ou participant directement au processus client et travaillant dans des horaires adaptés à la clientèle.* »

À SCOF les régimes HAC retenus sont :

- régime "HAC 34 heures" : chaque salarié dont la durée hebdomadaire de travail de travail est de 34 heures verra sa nouvelle durée du travail portée à 1 448,40 heures par an, soit une réduction équivalant à 14 JTL pour une semaine travaillée de 5 jours.
- *À compléter en fonction des résultats de l'analyse en cours sur la possibilité de proposer un régime HAC pour les équipes dédiées à des clients ayant des horaires adaptés au contrat client.*

Les salariés en régime HAC bénéficient en priorité des aménagements individuels et collectifs du temps de travail notamment de la semaine de 4 jours ou de 4,5 jours, ou des aménagements liés aux congés scolaires) tout en respectant la durée annuelle de travail effectif de leur régime de temps de travail.

Il est de la responsabilité des managers d'élaborer les tableaux de services permettant de couvrir l'ensemble des plages horaires nécessaires à l'amélioration du service client ou de la production du service. Cette responsabilité s'exerce en garantissant le maintien des aménagements individuels du temps de travail actuels des salariés les ayant acceptés en contrepartie des contraintes horaires et en faisant prioritairement appel au volontariat des salariés souhaitant entrer dans ce régime.

#### **3.3. Régime "Travaux programmés en Heures Non Ouvrables intégrés dans la durée normale de travail" (TP HNO)**

Aux termes de l'Accord pour tous – Chap. II.2 3 p7, « *Le régime "travaux programmés en heures non ouvrables" concerne les salariés effectuant des travaux de maintenance et d'exploitation du réseau à caractère sensible* » (...) « *ou opérations analogues* » (...) « *qui doivent être réalisés en période de faible trafic ou intervenant en dehors de la plage maximale d'ouverture des services pour répondre à une contrainte particulière du client.*

Ces travaux se distinguent :

- *du travail posté de nuit, en raison de leur caractère occasionnel,*
- *des interventions urgentes sur incident, par leur caractère prévisible et par l'intégration possible dans la charge normale de travail.* »

« *La réalisation des travaux programmés en dehors de la plage d'ouverture des services est justifiée par le maintien et le développement de la qualité de service aux clients et le bon fonctionnement de l'entreprise.*

*Ces travaux font partie intégrante de l'activité des services concernés et, à ce titre, sont inclus dans la durée normale de travail des salariés (temps de travail effectif). Ils ne doivent donc pas générer d'heures supplémentaires. »*

### **3.4. Temps de travail des cadres.**

#### **3.4.1. Cadres Opérationnels de Proximité (COP).**

Les cadres opérationnels de proximité travaillent selon l'horaire collectif applicable au sein du service ou de l'équipe auxquels ils sont intégrés ou dont ils assurent le management.

Les cadres opérationnels de proximité (COP) sont soumis à l'horaire collectif applicable au sein du service et positionnés sur l'un des autres régimes de travail (régime de base, HAC, TPHNO...)

Ils sont soumis au respect des durées maximales journalières et hebdomadaires et au contrôle des horaires par la ligne managériale.

Les COP, comme tous salariés en décompte horaire, ne peuvent réaliser des heures supplémentaires, que si elles sont effectuées à la demande de l'entreprise ; les éventuels travaux excédentaires exécutés à la demande du management sont compensés selon les règles en vigueur à FTSA.

#### **3.4.2. Cadres Exécutifs Autonomes (CEA).**

La grande autonomie en terme de gestion du temps de travail et d'organisation du travail de ces cadres rend difficile une mesure horaire du temps de travail. La réduction de leur temps de travail se fait sur la base d'un forfait de 208 jours travaillés (forfait de 207 jours augmenté d'une journée relative à l'exercice de la journée de solidarité), soit l'équivalent de 20 JTL.

Une convention de forfait individuel pour le personnel de droit privé ou un protocole d'accord individuel pour les fonctionnaires sera établi sur cette base. Tous les cadres qui ne sont pas CEA sont COP.

Chaque CEA remplit un registre auto-déclaratif comptabilisant le nombre de jours annuels de travail et le fait valider par son manager.

De façon dérogatoire aux autres salariés, les CEA ont la possibilité de prendre les JTL à leur initiative, sous réserve des nécessités de service et hors période de congé scolaire et de forte charge d'activité.

En application de l'article L.212-15-3, § III du code du travail, ils ne sont pas soumis aux durées maximales journalières et hebdomadaires ni au contrôle des horaires. Les CEA ne sont pas soumis aux horaires collectifs.

Les CEA ont cependant obligation de respecter :

- le repos quotidien de 11 heures
- le repos hebdomadaire (pas plus de 6 jours de travail dans la semaine civile, et repos de 35 heures consécutives),
- l'amplitude maximale de présence de 11 heures (sauf exceptions)

Lorsque le nombre de jours travaillés, déduction faite des jours affectés au Compte Épargne Temps (CET) et des congés payés reportés, dépasse le forfait annuel, le CEA doit bénéficier au cours des 3 premiers mois de l'année suivante, du nombre de jours de repos équivalent au dépassement. Le plafond annuel de jours travaillés de l'année considérée est réduit d'autant, sans dépassement possible.

#### **3.4.3. Affectation des cadres dans les catégories COP ou CEA.**

Aux termes de l'Accord pour tous - Chap. III. p11, « *L'affectation individuelle de chaque cadre dans l'une ou l'autre des catégories : Cadre Opérationnel de Proximité et Cadre Exécutif Autonome est de la responsabilité du manager.*

*La décision est prise après un entretien individuel avec l'intéressé qui, en cas de désaccord, a accès aux voies de recours habituelles. »*

L'affectation dans la catégorie CEA se fait selon les dispositions en vigueur à FT SA.

Les différentes activités relevant des régimes de travail COP ou CEA sont décrites dans les paragraphes suivants.

## 4. Principes clés d'organisation du travail et modalités d'aménagement du temps de travail.

### 4.1. Principes clefs d'organisation du travail.

Le chapitre VI de l'accord pour tous précise les principes clés d'organisation du travail et modalités d'aménagement du temps de travail.

*« Les changements organisationnels et les gains de productivité attendus de la réduction du temps de travail doivent participer à l'équilibre financier de la réduction du temps de travail.*

Trois grands principes guideront la réflexion sur l'organisation du travail des activités et des services :

- *assurer une solidarité entre tous face au client ou aux impératifs de production en répartissant équitablement la charge et le temps de travail entre les personnes et les services,*
- *partir des besoins du client ou de la production et prendre en compte les aspirations collectives et individuelles des salariés,*
- *intégrer les nouvelles technologies de l'information. » (...)*

*« L'amplitude d'ouverture des services sera déterminée localement en fonction des nécessités d'optimisation des activités et des besoins des clients. Elle pourra se situer, sauf cas exceptionnels, dans une plage horaire de 8 heures à 20 heures, du lundi au samedi. Cette plage horaire ne se confond pas avec l'amplitude de présence et les horaires de travail collectifs et individuels des salariés.*

*Les modalités d'aménagement et de réduction s'inscriront dans ces plages horaires. Une attention particulière sera portée aux conditions de travail et notamment au respect de l'inter-vacation du repas.*

*Le principe du temps convenu qui permet d'aménager le temps de travail tout en respectant les impératifs de qualité de service et en prenant en compte les aspirations des salariés est réaffirmé (cf. Accord pour tous - Annexe 3. d). La semaine en 4 ou 4,5 jours ainsi que l'alternance de semaines de 4 et 5 jours seront privilégiées dans le cadre des trois grands principes précisés ci-dessus. Le salarié qui bénéficiait jusqu'alors d'un temps convenu sans réduction du temps de travail se situe, généralement, dans le cadre d'un régime de base. »*

### 4.2. Modalités d'aménagement du temps de travail.

#### 4.2.1. Cycle de travail.

Aux termes de l'Accord pour tous – Annexe 3. b p32, l'organisation sous forme de cycle de travail *« peut être mise en place si les variations d'activité sont prévisibles, programmables et habituelles (dont le fonctionnement en service continu).*

*Cette organisation repose sur un mode de répartition fixe et répétitif de la durée du travail sur plusieurs semaines. Elle permet notamment la mise en place d'équipes successives, chevauchantes ou de concentrer la réduction sur des journées ou demi-journées et s'inscrit sur une période au maximum de douze semaines. »*

Le cycle comprend des semaines de travail d'une durée hebdomadaire supérieure à la moyenne hebdomadaire sur le cycle qui sont strictement compensées au cours du cycle par des semaines de travail d'une durée hebdomadaire inférieure à cette moyenne hebdomadaire sur le cycle.

#### 4.2.2. Temps convenu.

Aux termes de l'Accord pour tous – Annexe 3. d p32, *« Cette modalité d'organisation du travail :*

- *devra permettre le bon fonctionnement des services et leur optimisation,*
- *s'examinera en respectant les durées annuelles effectives du temps de travail telles que précisées pour chaque régime,*
- *s'étudiera au sein de chaque service de l'unité sur la base du volontariat.*

*Cette modalité d'organisation du travail doit respecter les grands principes précisés dans l'accord sur l'organisation du travail et pourra à tout moment être remise en cause par décision managériale dans un délai de prévenance défini localement (personnel concerné et responsable de l'unité), ou en cas*

*d'événement majeur (plans Cristel, absences simultanées et imprévues compromettant gravement la qualité du service au client) ».*

Le temps convenu peut être accordé par décision managériale tant qu'il est compatible avec l'organisation de l'activité et de l'équipe. A partir des besoins clients, le management veille à assurer une solidarité entre tous face au client et aux impératifs de l'activité en répartissant équitablement la charge de travail entre les personnes et les services.

L'octroi de cette modalité d'aménagement du temps de travail est reconduit par tacite reconduction. Lorsque le temps convenu n'est plus possible compte tenu des impératifs du service, le manager prévient le salarié dans un délai de 1 mois.

## **5. Répartition des activités dans les différents régimes de travail.**

### **5.1. Service Client.**

#### **5.1.1. Cadre.**

Le manager propose au cadre l'affectation dans l'une ou des catégories lors d'un entretien individuel. De plus, un cadre peut demander à son manager de bénéficier des mêmes modalités d'organisation et de réduction du temps de travail que celles prévues pour les CEA. Pour répondre à la demande de changement de catégorie (COP vers CEA ou inversement), le manager prend sa décision en considérant entre autres les exigences clients, le niveau de responsabilité et le degré d'autonomie dans l'organisation de son emploi du temps et de son activité.

#### **5.1.2. COP et non cadre.**

Ils relèvent du régime de base (Accord pour tous – Chap. II.2 1 p6) et sont assujettis aux horaires collectifs affichés sur le lieu de travail.

Les métiers qui sont notamment concernés sont les suivants :

- Ingénieurs conception solutions
- les Assistant(e)s Service Client,
- les Soutiens Service Client
- les Technicien(ne)s Analystes Qualité Client

#### **5.1.3. Modalités pratiques d'organisation du travail.**

Le Service Client organise le travail pour répondre aux enjeux business du client dans le respect des engagements contractuels.

Pour les personnels hors catégorie CEA, les managers élaborent les tableaux de service prévisionnels et les communiquent dans un délai raisonnable sauf cas d'urgence et situations exceptionnelles. Ils garantissent la permanence du Service Client conformément aux dispositions contractuelles tout en prenant en compte les contraintes individuelles particulières.

Dans les cas d'urgence et situations exceptionnelles, les managers font appel prioritairement au volontariat. Le dépassement éventuel de la durée hebdomadaire de travail pour les salariés COP ou non cadres est compensé selon les règles en vigueur (heure excédentaire ou supplémentaire).

En dehors des plages d'ouverture du Service Client, le SAV est l'interlocuteur principal du client conformément au contrat. Le RSC prépare et communique toutes les informations utiles et nécessaires aux acteurs du SAV afin qu'ils puissent prendre en charge le client et ainsi intervenir en toute autonomie en dehors des plages d'ouverture du Service Client.

La communication des consignes spécifiques à chaque client est organisée par les RSC sous le pilotage de la ligne managériale et tracée systématiquement dans le système d'information.

### **5.2. SAV.**

Pour répondre à nos obligations contractuelles vis-à-vis de nos clients, on distingue deux types d'équipes au SAV :

- les équipes SAV 24h/7j qui assurent la continuité de service client 24 heures sur 24 toute l'année,
- les équipes hors SAV 24h/7j.

### 5.2.1. Cadre.

Le manager propose au cadre l'affectation dans l'une ou des catégories lors d'un entretien individuel. De plus, un cadre peut demander à son manager de bénéficier des mêmes modalités d'organisation et de réduction du temps de travail que celles prévues pour les CEA. Pour répondre à la demande de changement de catégorie (COP vers CEA ou inversement), le manager prend sa décision en considérant entre autres les exigences clients, le niveau de responsabilité et le degré d'autonomie dans l'organisation de son emploi du temps et de son activité.

### 5.2.2. COP et non cadre.

Les équipes SAV 24h/7 qui assurent la continuité de service client 24 heures sur 24 bénéficient du régime horaire accueil client, HAC 34 heures avec JTL (Accord pour tous - Chap. II.2 2 p7).

*À compléter en fonction des résultats de l'analyse en cours sur la possibilité de proposer un régime HAC pour les équipes dédiées à des clients ayant des horaires adaptés au contrat client.*

Les autres équipes du SAV relèvent du régime de base (Accord pour tous – Chap. II.2 1 p6). Ils sont assujettis aux horaires collectifs affichés sur le lieu de travail.

Les métiers qui sont notamment concernés sont les suivants :

- Les Technicien(ne)s Service Client
- Les Assistants(es) Service Client,
- Les Soutiens Service Client et
- Les Technicien(ne)s Analystes Qualité Client

### 5.2.3. Modalités pratiques d'organisation du travail.

Le SAV organise le travail pour répondre aux enjeux business du client dans le respect des engagements contractuels.

Pour les personnels hors catégorie CEA, les managers élaborent les tableaux de service prévisionnels et les communiquent dans un délai minimum d'un mois pour le trimestre à venir sauf cas d'urgence et situations exceptionnelles (ex. : 31 août pour la période du 1<sup>er</sup> octobre au 31 décembre). Dans les cas d'urgence et situations exceptionnelles, les managers font appel prioritairement au volontariat. Le dépassement éventuel de la durée hebdomadaire de travail pour les salariés COP ou non cadres est compensé selon les règles en vigueur (heure excédentaire ou supplémentaire).

Ils garantissent la permanence du SAV conformément aux dispositions contractuelles tout en prenant en compte les contraintes individuelles particulières.

En complément, les dispositions suivantes sont applicables aux équipes du SAV 24h/7j.

#### 5.2.3.1. Dispositions relatives au travail de nuit.

Le travail de nuit est régi par l'accord du 14 mars 2003 sur le travail de nuit dans les télécommunications étendu par Arrêté ministériel du 4 décembre 2003 et par le relevé de décision DRHF/GPC/32/2007 du 27 juillet 2007.

(Annexe 2)

Conformément à cet accord, les heures de nuit sont celles effectuées entre 21h00 et 6h00 à FTSA.

#### 5.2.3.2. Repos compensateur pour travail régulier de nuit au SAV 24h/7j (salariés de droit privé).

Conformément à la définition du travailleur de nuit de l'article 2 de l'accord de branche du 14 mars 2003 sur le travail de nuit dans les télécommunications, les salariés de droit privé du SAV 24h/7j sont considérés comme travailleurs réguliers de nuit dès lors qu'ils accomplissent :

- au moins deux fois par semaine, selon leur horaire habituel, au moins trois heures de leur temps de travail quotidien au cours de la plage horaire comprise entre 21h00 et 6h00

ou

- dans le cadre de l'organisation de leur travail, 260 heures dans la plage horaire comprise entre 21h00 et 6h00, au cours de 12 mois consécutifs à compter de la première heure de nuit.

Au titre de l'article 3 de l'accord de branche du 14 mars 2003, les contreparties pour les salariés de droit privé effectuant du travail régulier de nuit sont :

- une majoration de 15 % de salaire pour les heures effectuées dans la plage horaire de travail de nuit entre 21h00 et 6h00.
- un repos compensateur variable selon la durée, la fréquence des heures de nuit et le régime de travail du salarié :
  - o repos compensateur de 20 minutes par semaine si moins de 9 heures effectuées sur la plage de travail de nuit
  - o repos compensateur de 30 minutes par semaine si plus de 9 heures effectuées sur la plage de travail de nuit.

Pour les travailleurs de nuit toute l'année, le repos est forfaitairement fixé à l'équivalent de 3 nuits de travail.

Les salariés du SAV 24h/7j travaillant toute l'année (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre) bénéficient d'un repos forfaitaire équivalent à 3 nuits de travail. La durée d'une nuit de travail est la durée journalière moyenne calculée sur le cycle de travail.

#### 5.2.3.3. Temps de repos lors de dépassement de la durée de 8 heures de travail de nuit.

En vertu de l'article 4 de l'accord de branche sur le travail de nuit, la durée journalière de travail des travailleurs de nuit peut être portée de huit heures à dix heures sous réserve que soit respecté un temps de repos équivalent au temps du dépassement des huit heures.

Les managers veilleront à respecter ces dispositions en augmentant le temps de repos quotidien du temps de dépassement après une vacation de nuit.

### 5.3. Déploiement de projet et production.

Pour répondre à nos obligations contractuelles vis-à-vis de nos clients, l'ensemble des équipes de production peuvent être amenées à intervenir en travaux programmés en horaires non ouvrables.

#### 5.3.1. Cadre.

Le manager propose au cadre l'affectation dans l'une ou des catégories lors d'un entretien individuel. De plus, un cadre peut demander à son manager de bénéficier des mêmes modalités d'organisation et de réduction du temps de travail que celles prévues pour les CEA. Pour répondre à la demande de changement de catégorie (COP vers CEA ou inversement), le manager prend sa décision en considérant entre autres les exigences clients, le niveau de responsabilité et le degré d'autonomie dans l'organisation de son emploi du temps et de son activité.

#### 5.3.2. COP et non cadre.

##### 5.3.2.1. Salariés intervenant habituellement en travaux programmés en horaires non ouvrables.

Ils relèvent du régime travaux programmés en horaires non ouvrables (Accord pour tous - Chap. II.2 3 p7). Ils sont assujettis aux horaires collectifs affichés sur le lieu de travail.

Les salariés intervenant habituellement en travaux programmés en horaires non ouvrables sont notamment les suivants :

- Technicien(ne)s Service Client.
- Ingénieurs conception solutions.
- Soutiens Service Client.

##### 5.3.2.2. Autres salariés du déploiement de projet et production.

Les salariés des autres métiers du déploiement de projet et production relèvent du régime de base (Accord pour tous - Chap. II.2 1 p6). Ils sont assujettis aux horaires collectifs affichés sur le lieu de travail.

Il s'agit notamment des métiers suivants :

- Assistants(es) Service Client,
- Assistant(e)s de Gestion Technique Client

#### 5.3.3. Modalités pratiques d'organisation du travail.

Les équipes de déploiement de projets et de production garantissent le bon déroulement des opérations de production dans le respect des dispositions contractuelles tout en prenant en compte les contraintes individuelles particulières.

Pour les personnels hors catégorie CEA, les managers élaborent les tableaux de service prévisionnels et les communiquent dans un délai raisonnable. Des cas d'urgence ou circonstances exceptionnelles peuvent nécessiter d'avertir le salarié un jour franc à l'avance. Dans les cas d'urgence et situations exceptionnelles,

les managers font appel prioritairement au volontariat. Le dépassement éventuel de la durée hebdomadaire de travail pour les salariés COP ou non cadres est compensé selon les règles en vigueur (heure excédentaire ou supplémentaire)

Compte tenu des spécificités du travail en TP HNO, les managers veillent au respect des obligations réglementaires sur les durées maximales quotidienne et hebdomadaire ainsi que sur le repos quotidien qui est hors du temps de travail effectif.

#### **5.4. Autres activités.**

Les personnels non cadres et les cadres opérationnels de proximité assurant d'autres activités (principalement sur les familles métiers management transverse, secrétariat, finances, supply chain) sont positionnés sur le régime de base (Accord pour tous – Chap. II.2 1 p6). Ils sont assujettis aux horaires collectifs affichés sur le lieu de travail.

Le manager peut proposer aux cadres, en fonction de leurs missions et de leur autonomie dans l'organisation de leur temps de travail, l'affectation dans la catégorie CEA.

#### **6. Modalités de prise des jours de temps libre.**

La fixation des jours de temps libre à l'initiative de l'entreprise est appréciée chaque année selon les nécessités liées à l'activité. Le fait de permettre, certaines années, aux salariés de choisir tout ou partie de ces journées ne sera en aucun cas constitutif d'un usage.

La prise des jours de réduction du temps de travail sont pour 40% à l'initiative de l'entreprise et 60% à l'initiative du salarié sous réserve de l'accord du manager. La fixation des jours de temps libre à l'initiative de l'entreprise et des périodes pendant lesquelles les JTL ne peuvent pas être déposés intervient au plus tard au mois de décembre de l'année n pour l'année n+1.

Concernant la fixation des jours de temps libre à l'initiative de l'entreprise, l'unité appréciera chaque année les nécessités liées à l'activité. Le fait de permettre, certaines années, aux salariés de choisir tout ou partie ces journées ne sera en aucun cas constitutif d'un usage.

#### **7. Heures excédentaires.**

##### **7.1. Principes.**

Tout salarié en décompte horaire (hors CEA) peut être amené à effectuer des heures excédentaires à la demande du manager. Celles-ci seront décomptées et compensées selon les règles en vigueur à FTSA.

##### **7.2. Taux de remplacement du paiement des heures supplémentaires par repos compensateur.**

Le taux de remplacement du paiement des heures supplémentaires par repos compensateur est de 50%.

Cette méthode de calcul s'applique aussi aux majorations et bonifications afférentes aux heures supplémentaires.

Les repos compensateurs seront soldés dans un délai de 6 mois suivant l'ouverture des droits par demi-journée ou journée au choix de salarié.

#### **8. Dispositions cessant de s'appliquer à compter de la date d'entrée en vigueur de l'accord.**

L'ensemble des accords collectifs et dispositions unilatérales relatifs à l'organisation et à l'aménagement du temps de travail sur le périmètre Service Client Opérations France au sein de Service Communication Entreprises France Télécom SA cesseront de produire leurs effets à la date d'entrée en vigueur du présent accord. Sont notamment concernés ceux figurant en annexe 1.

#### **9. Durée, entrée en vigueur, révision et dénonciation.**

##### **9.1. Durée**

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée. Il pourra être dénoncé dans les conditions prévues à l'article 9.4.

### 9.2. Entrée en vigueur.

Le présent accord fera l'objet d'un dépôt en deux exemplaires dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique auprès des services du ministre chargé du travail. Il fera aussi l'objet d'un dépôt auprès du greffe du conseil de prud'hommes du lieu de conclusion.

Le présent accord entrera en vigueur à partir du jour qui suit son dépôt.

### 9.3. Révision.

En concertation avec les syndicats signataires, des aménagements pourront être apportés en tant que de besoin, dans l'hypothèse de modifications légales, réglementaires ou conventionnelles ou d'évolution du contexte économique.

Chacun des signataires du présent accord peut demander la révision totale ou partielle des dispositions de l'accord, à tout moment lors du premier trimestre de chaque année civile, la demande de révision déclenchera un délai de préavis de 3 mois aboutissant au début de la négociation.

### 9.4. Dénonciation.

Le présent accord, conclu sans limitation de durée, pourra être dénoncé à tout moment par l'une ou l'autre des parties signataires sous réserve de respecter un préavis de 3 mois. Dans ce cas, la direction et les organisations syndicales se réuniront pour discuter les possibilités d'un nouvel accord.

Lorsque la dénonciation totale ou partielle émane de l'ensemble des signataires (employeur d'une part ou organisations syndicales d'autres part), l'accord continue à produire ses effets jusqu'à l'entrée en vigueur d'un avenant ou d'un nouvel accord qui lui est substitué ou, à défaut, pendant une durée d'un an à compter de l'expiration du délai de préavis. Lorsque la dénonciation totale ou partielle émane d'une partie des organisations syndicales signataires, l'accord continue à s'appliquer entre les signataires qui n'ont pas dénoncé l'accord et à produire ses effets.

## **Accords collectifs et dispositions unilatérales cessant de produire leurs effets à la date d'entrée en vigueur du présent accord**

L'ensemble des accords collectifs et dispositions unilatérales relatifs à l'organisation et à l'aménagement du temps de travail sur le périmètre Service Client Opérations France au sein de Service Communication Entreprises France Télécom SA cesseront de produire leurs effets à la date d'entrée en vigueur du présent accord.

Sont notamment concernés :

**À compléter**

## **Dispositions relatives au travail de nuit**

## **Exemples d'horaires collectifs par processus majeurs**