



## Février 2013 : les choses que nous avons retenues ...

Séance des 20 – 21 février 2013 - N°2-2013

### ► Déclaration préalable CFE-CGC /UNSA au CE

La CFE-CGC/UNSA est revenue sur l'enquête stress et conditions de travail à France Télécom-Orange, dont les résultats ont été présentés au Comité National de Prévention du Stress (CNPS) fin 2012.

En moyenne, il semblerait que l'ambiance et les conditions de travail se soient améliorées depuis 2009, qu'il y ait un peu de confiance et d'humanité, de solidarité revenues au sein de cette entreprise - ce qui est tout de même un minimum quand on regarde d'où elle vient, c'est à dire l'entreprise considérée comme le symbole mondial de la maltraitance au travail – devant Foxconn en Chine.

Cela étant, les choix stratégiques et le management n'ont pas fondamentalement changé, le stress est toujours là, 80% des personnels déclarent travailler dans l'urgence !

Dans les Unités d'Intervention (UI) le soutien social demeure insuffisant et ne vient pas contrebalancer le stress du personnel notamment fonctionnaire dû au manque d'autonomie et de reconnaissance, malgré le niveau de compétences et d'implication des techniciens. Nous aurons à ce titre l'indécence de rappeler le suicide de notre collègue de l'UI Lyon à St Etienne, le 31 décembre 2012, drame à propos duquel comme nous l'indiquions lors du précédent CE, c'est une chape de plomb qui l'a recouvert comme il est indiqué dans le compte rendu de la Commission santé de février.

Par ailleurs, toujours à St Etienne (malheureusement bien au centre de l'actualité de la souffrance au travail), mais aussi à Clermont Ferrand, se déroulent actuellement de bien étranges enquêtes du « Pôle Enquêtes » ; sur St Etienne, la souffrance serait celle d'une personne qui a obtenu une promotion et qui depuis serait en butte à une certaine « hostilité » ( ??? ) de la part d'autres collègues et qui se trouve en congé maladie depuis plusieurs semaines.

On verra bien ce qu'en dit le pôle enquêtes de cette affaire, manifestement, il y a sans doute un problème de management au plus haut niveau de l'AE qui ne communique pas suffisamment et n'est pas assez présent sur les sites distants de St Etienne - Clermont Fd et Grenoble. Mais il y a aussi dans cet établissement des instances de concertation qui ne fonctionnent pas assez bien, notamment le CHSCT s'agissant de ses missions d'enquête et d'expertise.

Quelque part, on peut analyser l'appel au pôle Enquêtes comme une volonté pour la Direction de l'Agence de se protéger.

Tout cela indique qu'à France Télécom, la situation est loin d'être stabilisée, qu'elle n'est pas loin de là une Entreprise essentiellement préoccupée par le bien-être de ses salariés. Comme elle l'indique et communique un peu vite.

Pour la CFE-CGC/UNSA, le travail doit rester un facteur d'épanouissement personnel, collectif et social et nous continuerons à tout faire pour que les salariés retrouvent leur juste place dans l'entreprise, au-delà des préoccupations court-termistes et des dérives liées à la seule gestion financière.

### ► Mise en œuvre de Parc au CCOR Rhône Alpes Auvergne

3 axes sous tendent cette mise en œuvre : géographisation, segmentation et assistance technique – avec 3 enjeux identifiés :

- La satisfaction de nos clients
- La fidélisation / la rétention
- Le développement du chiffre d'affaires.

Le parc de clients mobiles sur la DO Centre Est s'élève à 1, 4 millions de clients ; actuellement, le CCOR RAA « traite » 161 291 clients Gold (dont 55 800 Gold géographique RAA) et 72 224 clients « Cœur ».

Le CCO RAA, par un mécanisme de transfert de parcs, récupérera progressivement une partie des clients « mobile » de la zone Centre-Est, avec une inversion du paradigme actuel (70% de clients Gold, 30% de clients Cœur).

Les questions qui se posent par rapport à cette modification concernent essentiellement :

- la PVV (FT dit que les objectifs sont donnés par typologie de parcs et qu'il est difficile de faire la différenciation Gold - Cœur - l'objectivation sera fonction de la nouvelle composition du Parc (70% Cœur – 30% Gold).

- les horaires 8 – 20 H du lundi au samedi - FT dit qu'ils ne seront pas modifiés

- la perte de compétences pour les conseillers de Niveau 1 qui ne feront plus que de l'appel simple sur l'appel technique - FT répond que sur Grand Est, pilote d'expérimentation, les Conseillers clients sont satisfaits de n'avoir à traiter que des appels techniques dits simples, les appels complexes étant reroutés vers le niveau 2.

Pour la CFE-CGC/UNSA, la question exist-essentielle est évidemment celle du volume de la sous traitance (230 000 clients traités au CCOR sur un parc de 1,4 millions de clients) : on ne sait donc pas ce qui est traité par d'autres CCO et/ou par des prestataires externes en France ou offshore (pour info : tous les abonnements Sosh sont gérés en Tunisie).

Par ailleurs, derrière cette « mise en Parc » se cache une probable fusion AVSC-CCOR.

Certes la Direction de la DO Centre Est FT a juré ses grands dieux que cette idée était parfaitement hors de propos actuellement ; mais les promesses n'engageant de fait ni ceux qui les font ni ceux qui les entendent, et étant donné qu'une telle fusion est d'ores et déjà à l'œuvre dans d'autres DO, on peut sans trop de risques mais avec pas mal de craintes penser que ce qui se fait aujourd'hui ailleurs se fera chez nous demain.

## ► Vie du CE

On a longuement fait état dans ces lignes de l'audit des comptes au sein du CE de la DO Centre Est, dont les conclusions seront présentées lors d'un CE extraordinaire le 03 avril 2013.

On vous a également tenu informés de la revendication du Directeur du CE (salarié rémunéré par le CE, sans lien d'employabilité avec France Telecom) quant au paiement d'heures supplémentaires pour un montant de 52 000€ environ. Aujourd'hui, ce même Directeur a pris l'initiative d'entamer une action en justice contre le CE afin d'obtenir, au-delà du paiement de ces heures supplémentaires, une compensation financière pour des faits de harcèlement ( ?)

Face à cette situation, la CFE-CGC/UNSA s'est associée à la démarche des syndicats SUD-CFDT-F0 dans l'action judiciaire entreprise en défense des demandes de ce Directeur. Seule la CGT ne s'est pas associée à cette démarche, préférant la recherche préalable d'une conciliation ( ?)

## ► Commission santé du CE

La commission santé du CE est revenue sur la problématique des surtenseurs radio-actifs, disséminés par millions sur le réseau FT.

Il reste encore à voir tout l'aspect environnemental. On a récupéré 10 % des sources déployées à l'origine.

La récupération par l'ANDRA (Agence Nationale pour la gestion des Déchets Radio Actifs) a commencé en 2008, tout ce qui a été enlevé auparavant se trouve en décharges.

Face à cette problématique, la CFE-CGC/UNSA s'associe pleinement à la demande de la Commission santé visant à ce que ce dossier fasse l'objet d'une nouvelle présentation en CE. La commission Santé a aussi évoqué le suicide de notre collègue Jean Pierre Louat de l'UI Lyon – en notant que « rien n'a changé. Hors de l'UI Lyon, aucune communication n'a été faite auprès des collègues ».

Effectivement, la CFE-CGC/UNSA ne peut que déplorer que ce soit un silence assourdissant qui ait totalement recouvert ce drame en dehors du bassin d'activité de Saint-Etienne.

## ► Rapport d'activité du T4 2012

Olivier Faure, Directeur de la DO Centre Est a présenté les résultats 2012 du groupe France Telecom Groupe, communiqués le jour même.

Selon cette présentation, l'Entreprise a certes limité la casse malgré le « tremblement de terre » qu'a représenté l'arrivée de Free avec 4,5 millions de clients mobiles engrangés en un an – cela s'est tout de même traduit par une baisse du chiffre d'affaires de 1,2 milliards d'€ dans l'année.

Les perspectives 2013 ne sont guère plus réjouissantes, avec une baisse de CA (attendue) équivalente (un milliard d'€), et un cash-flow espéré à 7 milliards d'€ au lieu de 8 milliards en 2012 (d'où des craintes concernant les programmes d'investissements).

A la question concernant les inquiétudes et les questions que de nombreux salariés se posent quant à une certaine similitude avec l'année 2002, ne serait ce qu'en considérant la dégringolade de l'action FT de plus de 30% en un an (la plus forte baisse du CAC 40) FT a répondu qu'à la différence de 2002 (pour rappel : 63 milliards d'€ de dettes), la trésorerie de FT est bonne en 2013 et que les caisses sont pleines.

Au niveau local, s'agissant notamment des indicateurs des UI, la CFE-CGC/UNSA est intervenue pour rappeler que derrière les chiffres il y a le travail des femmes et des hommes, que le drame survenu à St Etienne le 31 décembre 2012 est la conséquence directe de tripatouillages d'indicateurs d'activité. FT répond que la vision est beaucoup plus globale, que les objectifs fixés aux Unités sont des objectifs de finalité et de buts à atteindre ...

## Prochain CE : 20 – 21 mars 2013

### Vos correspondants CFE-CGC/UNSA :

Vos Élus au CE de la DO Centre Est :

titulaire : Noël Fayeaux (AER2A) - 06 70 03 56 80

suppléant : Jean-Yves Claret (UI Alpes) - 06 70 64 81 05

Représentant syndical : Alain Ben Amouzegh (CCOR)

06 75 62 25 37

### Cadres et non cadres, plus d'infos sur :

[www.cfecgc-uns-ft-orange.org](http://www.cfecgc-uns-ft-orange.org)

nos lettres : ● Comprendre & Agir

● Épargne & actionariat salariés

pour vous abonner : [secretariat@cfecgc-uns-ft-orange.org](mailto:secretariat@cfecgc-uns-ft-orange.org)

nos blogs : ● [www.telecoms-media-pouvoir.net](http://www.telecoms-media-pouvoir.net)

● [www.adeas-ftgroup.org](http://www.adeas-ftgroup.org)