



DECLARATION PREALABLE AU CE DU 21 JUIN 2007

Dégradations des conditions de travail et stress

Des problèmes de dégradations des conditions de travail au SAV HO du CSC Ivry et du Centre Service Client -International HO et HNO de l'USC Idf ont été remontés par plusieurs techniciens services clients et cadres support clients ; une consultation des personnels a été réalisée afin de bien identifier les revendications et le ressenti général des conditions de travail.

Cette remontée d'information a été réalisée dans un contexte de réorganisation de l'USC Idf et dans l'attente d'un avis du CE de SCE sur les déménagements en cours.

En voici les résultats :

- La situation des techniciens à qui l'on demande toujours plus de travail **pour répondre à l'augmentation du volume de traitements des dérangements sur les réseaux d'entreprises** devient d'autant plus insupportable qu'il leur est impossible de traiter correctement ces dérangements : en effet, les incidents sont de plus en plus traités à partir d'appels de clients que les nombreuses relances qu'ils ont eu à effectuer ont rendu excessivement agressifs vis à vis des techniciens (au minimum 50 % des tickets).

Comment respecter la charte de qualité de service dans ces conditions de travail ? (un rappel client toutes les 2 heures) ? Les clients, excédés par cette situation, remontent directement et quotidiennement leur mécontentement aux techniciens, provoquant stress et démotivation de l'ensemble des personnels y compris les plus motivés.

Cette surcharge de travail étant également subie au service de production, le SAV et le HNO doivent prendre à leur charge de nombreux problèmes de mises en service , ce qui aggrave encore la situation. Les équipes doivent traiter des dérangements sur des architectures techniques de plus en plus complexes, et sur de nouveaux produits, sans pouvoir bénéficier des présentations et des formations adéquates pour monter en compétence, leur charge de travail ne leur permettant pas de dégager suffisamment de temps.

Pour exemple courant semaine du 4 Juin :

Les bases d'incidents sont pleines (645 tickets d'incident en base lundi) et la charge de travail très élevée (1235 Tickets d'Incident clos)font que nous avons dépassé les records de juillet 2006, avec une situation en effectifs plus difficile. Cela entraine un fort mécontentement de la part des Techniciens Service Clients.

Les postes vacants suite aux nombreux départs ne sont pas pourvus, et les salariés s'inquiètent des renforts saisonniers, aussi bien à Ivry en HO et HNO, qu'à Lannion, Lyon, Nantes, Toulouse etc,.. **comment seront-ils pourvus ?**

Le poids des réorganisations provoque des tensions, surcharges de travail, stress et démotivation, le redéploiement des équipes et la suppression des postes augmentent l'anxiété des salariés.

La CFE CGC alerte la Direction sur les méthodes pratiquées par les managers de FT (plus ou moins formés, plus ou moins compétents), qui informent les salariés de ces déménagements, des réorganisations, suppressions de postes, sans leur en expliquer les raisons, les abandonnent à

leur sort ; leur demandant de chercher eux-mêmes un nouveau poste en les envoyant directement à l'espace Développement sans aucun accompagnement, se désengageant ainsi de leur responsabilité de manager. Nous rappellerons pour exemple les déménagements des USC, UI, délocalisation ile Maurice : 61 salariés sur 4 sites, la suppression de services généraux...).

Afin d'anticiper un risque possible de mouvements sociaux, la CFE-CGC demande que toutes les organisations syndicales des sites concernés par les réorganisations soient reçues par le directeur de centre et informées des plans d'actions afin qu'elles puissent relayer l'information auprès des salariés.

Par ailleurs, nous souhaitons rappeler que l'employeur **ne doit en aucun cas transférer sur le salarié son obligation de lui trouver un reclassement**. En effet, **le salarié ne doit pas être le seul à chercher un reclassement, l'employeur doit également tenir son engagement**. – (Arrêt de la chambre sociale de la Cour de cassation du 14 février 2007 n° 05-43752)

Le reclassement doit être recherché par tout moyen au sein de l'entreprise dans sa globalité (groupe, filiale...) par réduction du temps de travail, transformation du poste, aménagement des locaux, formation, mutation ou permutation entre salarié (au contraire de la situation de Jaurès, où des salariés disponibles ne sont pas informés des vacances de postes, et où l'entreprise fait appel à de nouveaux contrats de sous traitance).

Les placardisations, les diverses méthodes de harcèlement, (le pourrissement des situations pour pousser le salarié à la démission, à la maladie ou pire au suicide), doivent cesser et notre Président Directeur Général doit enfin comprendre qu'il est responsable de + de 100 000 salariés et non d'une dizaine d'encadrants.

La CFE-CGC a soulevé à maintes reprises, auprès des instances représentatives du Personnel, les problèmes sociaux, les conditions de travail stressantes, les mobilités difficiles, les non reconnaissances de cursus de formation, les transferts d'activité illicites et/ou de petits groupes de salariés passés sous silence, les réorganisations inter filiales sans information préalable au CE, **et pour toutes ces raisons, la CFE-CGC toujours extrêmement vigilante et proche de tous les salariés, sans exception, demande que des moyens et des ressources soient mis en place dans le cadre d'un plan économique et non dans le cadre d'économies d'échelle. Elle rappelle qu'en collaboration avec SUD, elle a créé l'observatoire du stress et de la mobilité forcée, pour informer et prévenir le personnel sur les « mauvaises pratiques » engendrées par la politique de l'entreprise.**

L'Observatoire possède un site public : <http://www.observatoiredestress.org>

Enfin la CFE-CGC, qui ne sera pas la seule organisation à le souligner, demande que la direction arrête de rendre le CE de SCE responsable auprès des salariés du retard pris dans la réorganisation de l'USC IDF. Le CE de SCE, par manque d'information, ou à la lecture de documents incomplets, n'a pas été en capacité, jusqu'à présent, de rendre un avis, quel qu'il soit !