



La déclaration qu'on aurait pu faire mais qu'on a pas fait.....

Dans sa déclaration préalable, la délégation CGT a regretté que CFDT, FO et SUD aient signé l'accord salarial 2010, même s'il comporte quelques avancées : augmentation du complément France Telecom pour tous les fonctionnaires (c'est nouveau), garantie d'une augmentation minimum annuelle de 500 euros pour les fonctionnaires non cadres (ce qui est nouveau aussi), augmentation uniforme de 500 euros pour tous les cadres, garantie d'une augmentation minimum de 3% lors d'une promotion, rattrapage du différentiel homme/femme de 90 euros pour les femmes fonctionnaires de la catégorie D et 180 euros pour les contractuelles de la catégorie B et les augmentations habituelles des agents contractuels non cadres (2% en augmentation générale et 1% en individuel pour cette année).

La délégation SUD, quant à elle, dans une déclaration qu'elle aurait pu faire, s'interroge sur la signature par la CGT des accords « vie privée/vie professionnelle » et « Mobilité », simple rappel de banalités déjà prévues et qui n'apportent pas grand-chose de plus à nos droits.

Comprenez qui pourra.

La Direction Territoriale persiste et signe !

Les ex-blésois d'Orléans ont interrompu le Comité d'Etablissement le jeudi 29 afin de faire entendre leur détresse face au projet de la direction en vue de leur retour à Blois.

La Direction traite la situation avec une logique individuelle qui pourrait satisfaire les personnes ayant un poste à leur convenance, mais qui sera cause de désarroi et de souffrance pour ceux qui auront une situation par défaut. Les postes proposés relèvent trop souvent d'opérations à tiroirs qui quand elles rassurent sur certains sites, engendrent inquiétude et déstabilisation sur d'autres sites.

Les salarié(e)s ont interpellé Mme Prévôt et M. Leroux pour leur exprimer leur incompréhension au sujet de la plupart de ces postes : TIC, conducteurs nacelles, vendeurs en boutique, PLR, magasinier.... Ces postes, de par leur spécificité, sont fortement susceptibles de mettre en difficulté et de créer ainsi des risques psychosociaux non négligeables.



Seulement 4 postes en N2, alors que la majorité des collègues concerné(e)s sont formé(e)s à cette activité, et 6 postes en QD (qualité des données) pourraient donner satisfaction.

La proposition alternative des organisations syndicales de créer, dans cette logique, une activité N2 à Blois est farouchement combattue par FT.

L'argument avancé : « possible » non pérennité des postes, n'a convaincu personne. Les collègues de Blois ont d'ailleurs vivement contesté cette notion qu'on leur oppose.

Devant ce dialogue de sourds, les collègues ont quitté la salle en se donnant un autre rendez-vous : un préavis de grève a été posé le mercredi 5 mai, date la prochaine réunion sur ce sujet entre les organisations syndicales et la direction territoriale.

Espérons que nos collègues auront obtenu satisfaction avant l'arrivée début juin du nouveau Directeur Territorial Claude Bouthier ex-DR de Corse.

UI NORMANDIE, bilans de 7 dossiers

Force Intervention Entreprise : FIE

Débuté en novembre 2007 pour s'achever en septembre 2008, ce projet visait à piloter les productions par client et non plus par produit.

Le manque de place sur le plateau de Rouen St Clément a détérioré les conditions de travail et la récupération de quelques m2 de la salle DP ne suffira pas à améliorer la situation. Nous avons interpellé la direction sur la pérennité du site de Chartres Réservoirs : en effet suite au départ d'un Responsable Affaire Intervention (R.A.I.) de ce site, le comblement du poste a été effectué sur Rouen d'où l'inquiétude légitime de nos collègues. FT réaffirme que la volonté n'est pas de fermer Chartres mais qu'il n'y aura pas de remplacement de R.A.I. sur Chartres en cas de départ mais sur Rouen. Nous resterons extrêmement vigilants sur le respect des engagements de la direction.

Fusion des Conduites d'activité CAE et RS (CACER)

Ce dossier qui a globalement regroupé les activités Entreprises et Réseau Structurant sur Rouen ne s'est pas fait sans douleur. Les gains de productivité affichés par la Direction sont de l'ordre de 25%... Les sous-effectifs, les origines professionnelles diverses du personnel, le niveau de formation attendu n'ont pas favorisé le relationnel entre la CACER et les techniciens notamment sur Rouen. La complexité et l'exigence du domaine entreprises sont peu favorables à la montée en compétences. La concurrence et le mauvais relationnel entre les chefs de départements E et CA ne favorisent pas l'activité et les conditions de travail.

Pilotage de production Clients

Un des plus mauvais exemples de transfert d'activité combiné avec un relationnel complexe. Suite à un incident, une fiche de danger grave et imminent a été déposée, le CHSCT a pratiquement pris en compte toutes les préconisations formulées, depuis, la situation a évolué avec la montée en compétences de l'activité et l'arrivée de nouveaux agents. Concernant le réaménagement du plateau et les travaux annoncés, le Directeur de l'UI a annoncé que rien n'était à ce jour validé au niveau financier.

Maintenance préventive

Le bilan des actions engagées sur un réseau fort dégradé est présenté sur 4 domaines

- les PAMES, le démontage des gros mux, les PCM2 et la transformation d'anciens PC en MX
- la Qualité réseau lignes (QRL) = changement de

câbles.

- la pressurisation des câbles
- les collectivités locales

Le constat que nous faisons sur ce domaine fait état d'une timide prise en compte de l'état du réseau avec des moyens mis en place pour les résorber, il reste encore beaucoup de travail et d'investissements pour fiabiliser le réseau de la Normandie.

Centres Support Clients (CSC) bilan du débordement des flux d'appels

4 pôles avaient la gestion propre des clients qui leurs étaient rattachés (Paris, Lille, Toulouse et Caen) FT a décidé de mettre en réseau ces pôles depuis sous un prétexte de fluidité des appels sur l'ensemble des plateaux. Les conditions de travail se sont dégradées, des files d'attente se sont allongées, une plus grande productivité a été imposée aux agents avec pour conséquence de générer plus de stress dans un service qui a déjà largement donné.

Rapprochement des activités d'intervention RS et E

La fusion du Réseau structurant et du domaine entreprise est toujours problématique, en cause le manque d'effectifs, la technicité, l'approche d'une nouvelle activité... Après avoir donné l'Environnement Technique à la sous-traitance dans les conditions et avec les conséquences que nous connaissons, les collègues du réseau structurant ont encore une activité soutenue. Avec une moyenne d'âge qui ne cesse de s'accroître, l'approche d'une activité Entreprises complexe n'est pas sans créer du stress c'est d'ailleurs ce qui a été confirmé par une enquête du CHSCT de l'UI.

Sur l'ensemble des bilans présentés, les élu-es du CE de la DTNOC ont adopté la résolution suivante :

« Les élu-es du CE de la DTNOC souhaitent recueillir l'avis du CHSCT de l'UI Normandie sur les bilans présentés. »



Activités Sociales et Culturelles (ASC)

3 Résolutions ont été votées lors du CE :

- ◆ Les élus demandent une réunion avec les représentants du CCUES sur le budget mutualisé.
- ◆ Les élus demandent que soit restitué, en fin d'année, le reliquat éventuel de l'exercice 2010 non utilisé par le CCUES, au prorata de son versement après consolidation des finances du CCUES et reconstitution du fond de roulement.
- ◆ Les élus sont en droit de réclamer au CCUES des informations trimestrielles concernant toutes les activités et les aides mutualisées pour l'ensemble des ouvrants droits du CE NOC. Ce tableau de bord devra comporter les aides attribuées par QF.

La « nouvelle » Agence Distribution

M Eric Derouet, directeur adjoint de l'Agence Distribution présentait un dossier traitant de « l'évolution de la méthode de vente » en AD.

Rien de neuf sous le soleil. Toujours ACTES avec une version relookée ne donnant pas plus d'autonomie aux vendeurs qui se doivent de tenir un discours stéréotypé et une panoplie de termes barbares : OPA, MORPION, BAC, CADRE, censés leur réapprendre leur métier qu'ils ne maîtrisent sûrement pas encore assez bien !

Présentation aussi du dispositif des 15 mn laissées à la disposition du vendeur lors de sa prise de service. Il est rappelé que ce temps ne doit pas servir pour du « brief » et ne doit pas être sécable. Eléments essentiels que de nombreux responsables de boutiques (et de secteurs) ne doivent pas connaître. Ces 15 mn seraient déjà appliquées dans toutes les boutiques avec soit une prise de service avancée de 15mn (et donc sortie 15mn plus tôt le soir), soit les 15 mn prises au début de l'horaire normal.

Les élu(e)s, toutes tendances confondues, ont profité de la présence de M. Derouet pour l'interpeller au sujet d'un « memorandum » qui circule dans les boutiques depuis plus d'un mois. SUD a d'ailleurs rappelé à la direction ses alertes écrites notamment pour la nécessité de présentation de ce document aux Instances représentatives du personnel. Depuis plusieurs semaines la Direction n'a pas donné de



réponses claires et satisfaisantes.

Ce document, une note de Patrick Loze (Directeur de DVD, la branche métier des AD), est censé rappeler les règles de conduite à tenir face au client, notamment en ce qui concerne l'éthique (respect du choix de client, pas de vente forcée...). Ce document appelle chaque manager à être vigilant et à faire remonter le nom des contrevenants à cette « charte ». Suit alors une énumération des sanctions pénales d'amendes et de prison auxquelles s'exposent ces derniers.

Les élu(e)s SUD ont fait remarquer que ce document allait à l'encontre de procédés douteux et malhonnêtes employés par certains responsables de boutiques et de secteurs (SUD a rappelé toutes les fois où nous avons interpellé la direction à ce sujet) afin d'augmenter leurs chiffres et que par conséquent, l'incompréhension et l'inquiétude du personnel en boutique étaient fortes face à l'utilisation que FT compte faire de ce document.

M. Derouet a affirmé que, contrairement à ce qui est demandé en boutique, **il n'est pas obligatoire de signer ou d'émarger ce document.** Il a aussi déclaré que ce ne serait pas FT qui « mettrait en cause la responsabilité pénale des salarié(e)s ». Dont acte. Sa besace n'étant pas tout à fait pleine, M. Derouet s'est aussi vu demandé des explications sur les appels proactifs que les vendeurs des boutiques effectuaient régulièrement. A sa réponse comme quoi il s'agissait de rappels vers des clients déjà passés en boutique, il lui a été demandé d'où venaient les listings fournis pour ces rappels et si les clients étaient au courant de la constitution de ce listing.

Le flottement évident de la direction face à ces questions, doublé de l'affirmation par SUD que des annuaires téléphoniques classiques étaient aussi donnés aux vendeurs pour ces appels, laissent bien penser que le nouveau France Télécom n'a pas encore franchi la porte de nos boutiques !

BONNET D'ANE



A Rouen, FT/Orange c'est « Faites ce que je dis, pas ce que je fais... »

En interne (Mails, intranet ...) comme en externe (Presse, pub....) FT/Orange communique sur sa politique qu'elle estime citoyenne et écologiquement responsable. Sud Ptt s'est toujours positionné en faveur du développement durable et des initiatives qui y concourent. Nous avons, d'ailleurs, longtemps réclamé, l'ouverture de négociations sur un PDE (Plan de déplacement Entreprise) dans notre Direction Territoriale et à l'issue de négociations nous avons signé un tel accord. FT/Orange veut nous faire vivre un Avril Vert (recyclage à Alençon, journée bio à l'Astrolabe, informations sur le tri des déchets à l'UIN, initiatives autour des produits bio à Orléans et projection du film de Coline Serreau « solutions locales pour un désordre global », à Tours les gestes verts, produits bio et PDE.....). Mais, à Rouen, le personnel peut aussi demander des places VIP pour se rendre sur le stand FT/Orange des 24 Heures Motonautiques, épreuve « sportive » ô combien polluante, ringarde, émettrice de co² et de plus en plus décriée à Rouen par la population. (pétition à signer: <http://stop24heuresmotonautiques.over-blog.com/>). 100.000 euros c'est l'argent public donné par les collectivités locales aux organisateurs et FT/Orange c'est combien ?

Espérons qu'en 2011, cet anachronisme appartiendra au passé et que l'argent de nos impôts (avec le soutien de FT/Orange ?) servira à organiser sur les bords de la Seine une grande fête populaire autour des énergies renouvelables dans une agglomération largement polluée et si proche de 2 centrales nucléaires.

L'édition 2010 a d'ailleurs été arrêtée suite à la collision d'un zodiac de sécurité par un bateau de course (Un gendarme décédé et son collègue hospitalisé).

Syndicats SUD de la DTNOC

Sud BN	02.31.94.26.00	sudptt14@wanadoo.fr
Sud 36-37	02.47.85.11.11	sudptt.36-37@wanadoo.fr
Sud HN	02.35.63.20.20	sudptt.hn@orange.fr
Sud Loiret	02 38 83 72 39	sudloiret@wanadoo.fr

Elu(e)s SUD au CE

Titulaires : A Multon, D Calvez, D Allix (Trésorier), C Pigeon, J-C Planchin

Suppléants : C Papillon, G Noël, P Jouvin, S Boulant

Membres SUD des commissions

Economie et évolution des marchés: J Dangu., P Abdessamad

Emploi et métier: D Calvez (Pdt), J-C Planchin

Logement: G Lanoë, C Rose

Formation: Y Lemorvan, M Fossé

Egalité Professionnelle: C Papillon (Pdte), J-C Planchin

Handicap: G Noël (Pdt), M Fontorbe

ASC: A Multon, G Noël, P Quéméner, J-P Sauvegrain

HSCT: D Allix (Pdt), S Boulant

Elections CHSCT : D Allix, S Boulant

Restauration : A Cadinot, J-P Sauvegrain

Représentant Syndical : X Robert



Marche des Affaires

Les résultats de mars et du 1^{er} trimestre 2010 ont été commentés.

AD : 5 objectifs (+100%) atteints sur 11, les autres étant néanmoins à + 90%.

On constate que le Haut-Débit devient un objectif difficile à atteindre sur l'ensemble des marchés. Un plan d'action grand public est en cours d'élaboration sur cet item.

AVSC : les objectifs ont quasiment été tous tenus, un bon trimestre pour les résultats commerciaux (mais des indicateurs toujours dans le rouge côté social avec Blois....) CCOR : 5 objectifs atteints sur 8 et des volumes de réclamations qui fluctuent énormément.

UIC et UIN : des bons résultats en CA, à relativiser côté UIC avec les effets de la tempête Xynthia et une avalanche de signalisations des dérangements.

Globalement c'est plutôt sur l'efficacité et la qualité de service que les indicateurs sont plus bas. Tout cela est à mettre largement en rapport avec les suppressions d'emplois, les réorganisations/désorganisations de services, donc rien de neuf pour le personnel dans le « nouveau France télécom » seuls les actionnaires ont le sourire.