

60 rue Vergniaud
75640 Paris CEDEX 13
www.fo-com.com
telecoms@fo-com.com

France Télécom et le stress

La fin de la stratégie d'évitement ?

LA NÉGOCIATION,
C'EST NOTRE FORCE



Dans le cadre des travaux de la commission Stress, les Organisations Syndicales ont été reçues par les représentants de la direction de quatre Directions Métiers pour évoquer les conditions de travail dans les Centres Clients Orange Renseignements (CCOR), dans les Agences Distribution (AD), dans les Agences Vente Service Clients (AVSC), dans les Unités d'Assistance Technique (UAT) et les Unités d'Intervention (UI).

Pour FO encore trop de contradictions !

Concernant les AD, le discours est simple : « Tout va bien et le peu qui va mal, va s'arranger ! ». Aucune avancée notable ! La Direction s'entête et nous ressort de son chapeau magique son unique solution : *la Nouvelle Part Variable Vendeur 2009* !

Concernant les AVSC et les CCOR, la direction métier nous a annoncé en salle de réunion un assouplissement d'ACTES : « ACTES doit être une aide et non pas une robotisation. Les salariés pourront donc choisir les mots qu'ils emploieront tout en adoptant la philosophie ACTES ». De retour sur le terrain, FO constate que l'assouplissement promis n'apporte aucune autonomie aux salariés. Le libre choix se réduit à 3 phrases possibles pour le téléconseiller dont il n'est pas possible de s'écarter. Sur l'essentiel, nous n'avons donc pas été entendu : « Circulez il n'y a rien à voir ! » comme disait Coluche...

Concernant les UAT, la Direction métier se veut rassurante : « Vous savez, on met 20 millions d'Euros par an dans les travaux pour la mise en place des plateaux chartés. Alors, cela nous interroge toujours d'entendre que les gens n'y sont pas bien ». Nous verrons... Et nous tiendrons au courant les salariés des efforts réellement mis en œuvre pour diminuer le stress au travail et créer les conditions de travail dignes d'une entreprise pour qui, dixit la direction, la « responsabilité sociale » est un axe managérial majeur.

Concernant les UI, la direction nous a livré deux « perles ». Tout d'abord, les directeurs des UI ont le pouvoir d'accepter de financer des stages de récupération de points aux techniciens d'intervention qui ne peuvent plus utiliser leur véhicule. Ensuite, contrairement aux discours tenus dans les CHSCT de France et de Navarre, la direction métier affirme : « nous n'avons jamais donné pour consigne de mettre fin aux temps convenus », « les directeurs d'unité ont des marges de manœuvre ».

La responsabilité des directeurs d'Unités est entière !

À FO, nous sommes prêts à travailler sérieusement avec toutes les parties prenantes. Mais la direction en a-t-elle vraiment la volonté ?

Nos revendications :

- *Nous exigeons un éclaircissement du cadre dans lequel nous allons travailler.*
- *Nous exigeons une présentation des processus métiers pour analyser le moment, le site et les acteurs qui peuvent être concernés par les 15 facteurs de risques identifiés au niveau national.*
- *Nous exigeons l'intervention d'experts qualifiés (ANACT, ARACT) dont les expertises devront être présentées au CNSHSCT et dans les CHSCT des différentes Unités Opérationnelles.*
- *Nous exigeons qu'un document de préconisations soit communiqué à toute la ligne managériale d'ici la fin de l'année 2009 et qu'une formation adaptée soit prodiguée aux managers du Groupe.*
- *Nous exigeons enfin l'ouverture d'une négociation faisant suite à l'Accord National Interprofessionnel sur le Stress.*

B u l l e t i n d ' a d h é s i o n

Prélèvement des cotisations :

OUI

NON

Bulletin à remettre
au responsable
local ou à retourner à :

NOM :

ADRESSE :

PRÉNOM :

EMPLOYEUR :

MAIL :

ÉTABLISSEMENT :

DÉCLARE ADHÉRER À FORCE OUVRIÈRE

GRADE/NIVEAU :

À COMPTER DU :

N° DE SÉCURITÉ SOCIALE :

À, LE

.....

SIGNATURE

TÉL. :

FO COMMUNICATION
60 RUE VERGNIAUD
75640 PARIS CEDEX 13