



FÉDÉRATION SYNDICALISTE FORCE OUVRIÈRE DE LA COMMUNICATION

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

FRANCE TÉLÉCOM – ORANGE

ÉTÉ 2010 • Codes A, C & T

COM

« France Télécom... ou la vraie vie ! »

PLATEAUX D'APPELS AU SECOURS !

« **Le nouveau lieu où se forment les techniques d'asservissement des personnes, ce sont les centres d'appels** », estime l'inspecteur du travail Jacques Dechoz.

Dans l'univers impitoyable des plateaux d'appels à France Télécom (commerciaux ou techniques) il serait, paraît-il, difficile de concilier « politique sociale » et « performance économique » ?

Certains de nos dirigeants pensent même, que le mal-être des salariés trouve son origine essentielle dans le fait que nous sommes une « ex-administration » plongée dans un « univers privé » où règne une concurrence sauvage.

Le choc des cultures expliquerait le mal-être au travail ?

Est-ce là, la seule explication ? Certainement pas ! Car si tel était le cas, comment pourrait-on alors expliquer que ces mêmes salariés aient été capables d'amener à un tel niveau de technologie de pointe et de qualité de service, cette « grande maison » France Télécom ?

Force Ouvrière ose l'affirmer : bien-être et productivité au travail sont conciliables !

- Pour cela, la direction doit cesser de considérer « les lieux de vie » des salariés comme « des lieux d'expérimentations managériales ». L'organisation et les conditions de travail doivent se stabiliser.
- Pour cela, la direction doit cesser de demander « toujours plus » de rentabilité et de productivité ! Cette politique managériale est perçue comme une course sans fin, simpliste, dénuée de sens, qui génère frustrations, désadaptations et souffrance.
- Pour cela, la direction doit revoir ses pratiques infantilisantes (challenges), malsaines (intensification des écoutes, chronométrage des temps de pause), scientistes (scripts à respecter à la lettre), indignes (objectifs inatteignables) et illégaux (congés impossibles à poser)...
- Pour cela, la direction doit accepter de négocier des accords générant de véritables droits nouveaux et des garanties incontournables ! Les accords « stress » de M. Olivier Barberot ne sont que les dernières tartufferies de l'équipe dirigeante sortante. ●●●



Afin que les salariés n'aient plus « la boule au ventre » [Rapport Technologia] en arrivant à leur travail, Force Ouvrière exige :

- **Que la gestion cynique et perverse des « ressources humaines » soit abandonnée, au profit d'une gestion du personnel saine et respectueuse de la dignité humaine.**
- **Que la direction s'engage à ce que la formation du personnel soit réelle, complète et soutenue.**
- **Que la gestion des carrières des salariés fasse l'objet d'une réelle réflexion, afin que chacun puisse penser que son parcours professionnel ou son investissement sera reconnu à sa juste valeur.**

Les conditions de travail sont les « grandes oubliées » de la politique managériale sur les plateaux d'appels

La direction sous-estime la nécessaire reconsidération totale des espaces de travail. L'environnement du travail, le dimensionnement des espaces, la qualité de l'éclairage, la mise à niveau des ambiances thermiques et acoustiques, la cohérence et la simplification du système informatique, l'aménagement des salles de repos, l'abandon des positions banalisées, la fixation d'objectifs atteignables, le recrutement de salariés pour faire face aux flux, la possibilité d'alterner la prise d'appels avec d'autres tâches, la proratisation des objectifs en fonction des absences, même courtes et imprévues, ont une importance majeure pour le quotidien des salariés.

Le temps de travail est géré à la hussarde !

Les difficultés sont perpétuelles. Rien n'est fait pour faciliter au salarié la prise de ses congés aux moments souhaités, ou lui faciliter un changement de régime ou de planning horaire. La gestion des temps de pauses en fonction des besoins de chacun est empêchée. La temporisation de la prise d'appels pour finaliser les dossiers clients n'est jamais suffisante. En fin de vacation, partir à l'heure devient un luxe rare... Les problèmes existent partout et ne semblent intéresser personne ! Quelle gestion du personnel est-ce là ?

Et que propose la direction ?

10 000 embauches contre 20 000 départs sur 2010-2012 ! ? La multiplication d'expérimentations floues et improbables qui tentent de plier les organisations syndicales à l'incontournable productivité quantitative, au détriment d'un service de qualité et donc de la satisfaction réelle du client ! ? Et une réflexion sur la façon de poser les congés au détriment du lancement d'un réel plan de recrutements ! ?



QUELLE DÉCEPTION !!!

Pour FO, le temps de travail et les conditions de travail appellent des négociations sérieuses et respectueuses du droit du travail.

- **Il faut donc sortir du management punitif à l'anglo-saxonne, et retrouver une véritable gestion humaine de personnel.**
- **Il faut également travailler au rééquilibrage du rapport quantité/qualité qui est aujourd'hui toujours très défavorable à la qualité.**