

Quelques questions à la délégation FO COM, qui a rencontré le 10 mai Stéphane Richard, le nouveau DG de France Télécom.

Que pensez-vous des 8 engagements proposés par le nouveau patron ?

Ces engagements ne sont pas satisfaisants. C'est l'emploi qui permettra d'amoinrir les risques psychosociaux dus à la surcharge de travail. Et le compte n'y est pas : il y aura beaucoup plus de départs que d'entrées. « On redonne toute sa place au dialogue social ». C'est vite dit : Stéphane Richard a présenté son « plan pour un nouveau France Télécom » d'abord à la presse, puis aux syndicats. Le discours change, mais les pratiques restent les mêmes... Ce qui interpelle, c'est que « la mobilité sera essentiellement basée sur le volontariat » ! Il s'agit d'une contre-vérité : le « *time to move* » existe toujours chez les cadres. Les fermetures de sites, les changements de métiers mal gérés et mal anticipés, les restructurations sont toujours au programme, hélas. Cela explique d'ailleurs pourquoi FO Communication n'a pas apposé sa signature sur les accords « stress », en dépit du plan spécifique pour les personnes en difficultés, qui représente une bonne chose en soi.

La formation des 6 000 managers aux risques psychosociaux est une piste intéressante : FO Communication l'approuve. En revanche, le nouveau mode de pilotage de la performance sera fondé sur trois composantes : le

« business », la qualité de service et la performance sociale. Mais sur quels critères sera évaluée cette « performance sociale » ? Pour FO Communication, il est primordial d'établir un véritable plan d'actions en s'appuyant sur les préconisations du cabinet indépendant Technologia.

Quelles revendications FO COM a-t-elle portées lors de cette rencontre ?

Le constat est fait par tous que ni les mesures prises par l'entreprise ni l'état d'avancement des négociations « stress » n'apportent de réelles améliorations aux conditions de travail des salariés.

Dans ce contexte, des mesures conservatoires sont indispensables, c'est pourquoi nous avons revendiqué la mise en place d'un « bouclier social » à France Télécom.

Les 8 engagements de Stéphane Richard ne sont assortis d'aucun budget dédié, d'aucune répartition des responsabilités et surtout d'aucun calendrier social ! FO Communication revendique, au-delà de simples incantations, une véritable feuille de route managériale.

Le projet d'entreprise que doit annoncer Stéphane Richard est pris entre le marteau de ses bonnes intentions et l'enclume des marchés financiers. C'est pourquoi, aucune réelle perspective n'est aujourd'hui

avancée par la direction de l'entreprise afin de résoudre la crise sociale que nous traversons. Le dialogue social amorcé, au travers des négociations « stress », est voué à l'échec.

N'existe-t-il pas des contradictions entre la communication de la direction et les actions mises en œuvre ?

Tout à fait. Prenons l'exemple des 3 500 recrutements prévus : des sources bien informées nous ont prévenus que ce chiffre serait revu à la baisse. Il aurait été décidé d'annuler 25 à 30 % de la vague de recrutements du premier semestre. Par ailleurs, le cadrage budgétaire des CDI TP (contrats à temps partiel étudiants) vient d'être quasiment réduit de moitié dans les boutiques ! Par voie de conséquence, les vendeurs vont devoir travailler plus souvent le samedi, et faire plus de fermetures.

Que dire sinon que les faits n'ont absolument rien à voir avec les intentions affichées.

FO Communication a saisi par courrier le nouveau DRH Groupe sur ces questions. Mais nous n'avons toujours pas reçu la moindre réponse... et pour cause !

Il y a aujourd'hui une contradiction immense entre la perception des salariés pour lesquels rien n'a changé, et la volonté de la direction de l'entreprise de boucler rapidement, comme pour s'en débarrasser, le dialogue social entamé en octobre 2009.

Le vrai problème que Stéphane Richard n'aborde pas, est qu'à France Télécom la performance opérationnelle ne s'obtient que par la mise sous tension de la hiérarchie et des salariés en première ligne. Le véritable changement serait de remettre en cause ce mode de fonctionnement. La performance doit se nourrir d'un enthousiasme retrouvé. Seule l'autonomie redonnée à chaque niveau de l'organisation générera l'énergie ascendante qui nourrira la ligne hiérarchique.

Il faut sortir du management punitif à l'anglo-saxonne, et retrouver une véritable gestion humaine de personnel. ♦



À La Poste, une fusion des services « support » qui inquiète

Après des années de « métierisation », de cloisonnement entre les différents métiers de l'entreprise, on change de cap. La Poste impose aujourd'hui un projet de « mutualisation de l'informatique » entre les Services financiers et L'Enseigne. Prétexte : la crise et, par conséquent un plan d'économies. Dès la fin octobre 2009, la Direction des services informatiques de L'Enseigne (DSIE) et la Direction informatique des services financiers (DISF) reçoivent les organisations syndicales pour présenter le projet du rapprochement des deux entités. Ce rapprochement s'apparente en fait à une véritable fusion, prévue de longue date sous l'égide de La Banque Postale. À la DSIE tout comme à la DISF, les agents sont inquiets car des emplois sont en double. 170 postiers (10 % de l'ensemble du personnel concerné) seront touchés par une mobilité. Vers quels services, pour quelles fonctions ? Pas de réponses...

Les agents de la DSIE subissent depuis 2 ans des réorganisations permanentes, vraisemblablement pour se caler sur l'organisation de la DISF. Des réorganisations identifiées comme source de stress. Cette fusion en rajoute une couche. D'autant plus que les coordonnateurs de prévention n'ont pas été associés au projet. La souffrance au travail n'a pas été prise en compte alors qu'elle doit faire

l'objet d'une attention toute particulière. FO Communication a demandé des indemnités attractives de mobilité. En vain. Pour l'instant, les pratiques RH n'ont pas été revues. Les agents de l'ex-DSIE gardent leurs règles RH et les agents de la DISF conservent les usages en vigueur au sein de leur direction.

FO Communication demande le nivellement des pratiques RH sur le principe de faveur. C'est la règle la plus favorable au salarié qui doit être appliquée.

Avec cette fusion, La Poste fera des économies grâce à la « massification » des achats, la mutualisation des services, la « forfaitisation » des projets informatiques. Mais de quel projet parle-t-on ? Aujourd'hui, nous ne pouvons que nous inquiéter de l'augmentation du taux de sous-traitance. Des sociétés externes gèrent des centres de services qui se multiplient. Contrairement à ce qu'annonce la direction de La Poste, FO Communication souhaite que la réinternalisation des activités concerne de gros projets et non de la micro-activité. En outre, cette restructuration se préoccupe peu du sort des agents. Le volet social semble être tombé aux oubliettes. Assure-t-elle la pérennité de l'informatique des Services financiers, de La Banque Postale et de L'Enseigne au sein même de La Poste ? La question mérite d'être posée. ♦

La position debout crée un malaise à L'Enseigne

© A. TUDELA/LA POSTE



Il est urgent de revoir le management pratiqué à L'Enseigne.

Depuis maintenant des années, fusions, restructurations, réorganisations s'enchaînent à un rythme effréné. Et pour tout le personnel, du guichetier au directeur d'établissement, le malaise grandit. Tous les agents de L'Enseigne sont sacrifiés sur l'autel de la productivité. Seuls les chiffres comptent : combien de clients, combien de bureaux de plein exercice fermés et transformés en relais poste ou en agence postale communale ? Comble du cynisme : les méthodes appliquées à

France Télécom, dont on a pourtant constaté les effets pervers, s'appliquent désormais aux bureaux de poste avec les ESC : les « *espaces service client* ». Ces nouveaux espaces version 2 nuisent à la santé des agents : la position debout est source de troubles musculo-squelettiques. La perspective de travailler plus de 8 heures debout ne peut qu'inquiéter une population vieillissante. Et en dépit du stress généré par ces positions inconfortables, il faut que les agents soient de plus en plus performants... Ces ESC actuels nuisent

également à l'accueil des clients : pas de plan de travail (L'Enseigne présente dans son « *show-room* » un nouvel îlot avec plans de travail, mais arrivera-t-il dans les bureaux ?), absence de confidentialité. FO Communication demande que L'Enseigne s'engage sur des mesures fortes garantissant et affirmant la prise en compte des problématiques individuelles. L'Enseigne doit proposer une position assise pour les personnels qui le souhaitent et prévoir les mesures financières afférentes en cas de reclassement. ♦

FO COM confirme sa 1^{re} place à Géopost

Depuis plusieurs années, FO COM obtient d'excellents résultats dans les filiales du groupe Géopost. Nous l'avons encore prouvé lors de l'élection du secrétaire du CCE*. Délégué syndical et délégué du personnel du

centre d'Exapaq dans l'Oise, Valérie Parmentier a été brillamment élue avec 14 voix contre 5. À la suite de ce résultat, une nouvelle élection a permis de désigner un nouveau secrétaire lors du dernier comité de groupe Géopost.

C'est Eric Chaix, secrétaire du CE Chronopost. Au détriment de la CFDT. FO COM devient ainsi le syndicat incontournable pour Géopost. ♦

* Comité central d'entreprise

Rencontre des représentants FOCOM au CHSCT

Le 17 mai 2010, cette deuxième réunion des membres des Comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) a permis aux camarades qui y siègent d'échanger sur des sujets bien souvent communs à tous les métiers. À La Poste, le projet de décret dérogatoire au code du travail est en attente depuis le 16 mars dernier. Rappelons que ce décret supprimerait 90 % des CHSCT (1 205 comités sur les 1 368 existants). Il pourrait prévoir 163 CHSCT, un par Niveau opérationnel déconcentré (NOD). Tant que ce décret n'est pas paru au Journal officiel (s'il doit l'être un jour), les CHSCT locaux, nationaux,

par métier ainsi que le central perdurent. D'autre part, les formations de président et de membres représentant le personnel doivent continuer. Par ailleurs, nous avons revendiqué le recrutement de psychologues du travail. Les préconisations générales pour un bon fonctionnement de la coordination des CHSCT ont été rappelées avec notamment la mutualisation entre les différents comités nationaux afin de créer un réseau. Nous avons fait part de notre volonté d'impliquer les militants dans tout le domaine de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail. ♦

FO de plus en plus présente auprès des cadres de La Poste

Notre fédération souhaite consolider et développer la présence de FO Communication auprès des cadres et des cadres supérieurs de La Poste. « *Afin de mener à bien cette mission qui m'a été confiée, je souhaite travailler avec tous les échelons de notre syndicat, de la structure régionale, aux départements jusqu'aux sympathisants* », nous confie Serge Quinci, responsable FO COM des cadres à La Poste. Faire appel à toutes les compétences renforcera notre existence sur le territoire.

Un plan de développement à destination des cadres va être mis en place. Il se fondera sur la création d'un réseau national de cadres, composé, entre autres, des responsables des commissions cadres de NOD* élus. D'autre part, des projets variés vont être réalisés : création d'un espace FO

COM, une carte Internet des « *correspondants cadres* » avec leur adresse électronique, un « *blog* » cadres avec des newsletters régulières. Serge sera également à disposition pour des missions d'expertise, de conseil et de défense. ♦

* Niveau opérationnel déconcentré



Le dialogue social à La Poste en panne sèche !

Kpark

C'est une chose de signer des accords...

Encore faut-il que ces mêmes accords soient appliqués ! Or, nous constatons un certain nombre de dérives au niveau local.

Les commissions de suivi ne sont que des chambres d'enregistrement où l'employeur et certaines organisations professionnelles complaisantes donnent leur interprétation de l'accord signé.

Cela entraîne incompréhension, contentieux et cela nuit au bon fonctionnement du dialogue social. Pour FO COM, le seul moyen de voir les accords respectés est de mettre en place une commission

d'interprétation et de médiation. Ainsi, les signataires d'un texte seront en mesure de définir, en cas de litige, de quelle manière doit s'appliquer l'accord en question.

Ces commissions peuvent également jouer un rôle de médiation, ce qui évite la judiciarisation excessive des relations sociales.

D'ailleurs, toutes les entreprises, les conventions collectives, les accords de branche ont déjà prévu ces dispositions.

En effet, rien ne sert de négocier de bons accords nationaux qui apportent un plus aux personnels, si c'est pour les voir ensuite détournés dans leur application, voire ignorés, par certaines directions. Pour FO, un accord signé doit s'appliquer. C'est l'évidence et la condition sine qua non ! ♦