



METIERS DE L'ASSISTANCE TECHNIQUE

Métiers de l'assistance technique: Métiers incontournables!

Aujourd'hui, nos métiers sont jugés métiers prioritaires. C'est sur nous que repose l'image de l'entreprise, mais au lieu de reconnaître nos qualifications, de recruter en interne pour faire face au développement du mobile de l'Internet, et autres produits et services, la direction, précarise l'emploi, réorganise les services afin de transférer toujours plus les activités d'assistance et de dépannage par téléphone, de relation clientèle à des entreprises sous-traitantes, exerce toujours plus de pression sur les salariés restants pour la réalisation d'objectifs intenable.

A tel point que les choix stratégiques de nos dirigeants, devenus experts en remplissage des portefeuilles d'actionnaires, menacent l'intégrité de notre entreprise et à terme son avenir et celui de tous les salariés.

La crise systémique actuelle est de ce point de vue aussi celle des choix de dirigeants aux ordres du MEDEF qui ont alimenté les dérives du système financier au détriment des salaires, des conditions de travail, de l'emploi, de l'investissement, la recherche fondamentale.

La politique d'externalisation des appels (plus d'un appel sur deux vers les sous traitants) répond à la seule logique financière : maintenir le niveau de dividendes coûte que coûte en transférant la gestion du personnel et le coût du travail dans le monde de la précarité quitte à fragiliser l'entreprise sur le moyen terme.

Techniciens d'assistance, soutiens, formateurs, responsables d'équipes, cadres...chaque métier à sa raison d'être à France Télécom, à commencer par le droit d'intervention dans les choix de gestion.

La lutte pour le maintien et le développement en interne des activités et des emplois de proximité est de ce point de vue aussi la votre.

Il nous faut imposer une autre répartition des richesses, un combat que Victor Hugo illustre ainsi : « c'est de l'enfer des pauvres que naît le paradis des riches ».

Vous pouvez compter sur la CGT et ses militants, une force à vos cotés pour mener ce combat au quotidien.

**Le vote massif CGT
le 22 Janvier 2009
sera un message fort
vers la direction.**

Tous dans l'action le 29 janvier 2009 !

La crise économique amplifiée par la crise financière internationale touche durement une grande partie des salariés dans leurs emplois et leurs revenus. Alors qu'ils n'en sont en rien responsables les salariés, demandeurs d'emploi et retraités, en sont les premières victimes. Elle menace l'avenir des jeunes, met à mal la cohésion sociale et les solidarités ; elle accroît les inégalités et les risques de précarité. Surmonter cette crise implique des mesures urgentes d'une autre nature que celles prises par l'État et les entreprises, pour être au service de l'emploi et des rémunérations.

C'est pourquoi, toutes les organisations syndicales appellent les salariés du privé et du public, les chômeurs et les retraités, à une journée nationale de mobilisation interprofessionnelle le 29 janvier 2009 : elle donnera lieu dans tout le pays à des grèves et des manifestations. Elles appellent à agir massivement et interpeller les responsables gouvernementaux, les responsables patronaux et les employeurs pour :

-défendre l'emploi privé et public, lutter contre la précarité et les dérèglementations économiques et sociales,

-exiger des politiques de rémunérations qui assurent le maintien du pouvoir d'achat des salariés, des chômeurs et des retraités et réduisent les inégalités, défendre le cadre collectif et solidaire de la protection sociale,

-des services publics de qualité qui assurent en particulier tout leur rôle de réponse aux besoins sociaux et de solidarité.

Toutes les raisons pour les salariés des catégories du commercial, de la gestion, des centres d'appels internes de s'engager dans l'action nationale unitaire le 29 janvier avec l'ensemble des salariés.





Où en est- on sur le travail du dimanche ?

La proposition de loi UMP sur le travail dominical a disparu de l'ordre du jour de l'Assemblée nationale du 15 janvier 2009. La majorité dément tout recul, assurant qu'il ne s'agit que d'un report dû à l'encombrement de l'agenda parlementaire.

En réalité la mobilisation des salariés concernés avec la CGT, qui a déposé au ministère des dizaines de milliers de signatures au bas de sa pétition, a semé la zizanie, y compris dans la majorité, au point que le texte a été repoussé. C'est la preuve que l'on peut faire reculer le gouvernement mais il faut rester vigilants et mobilisés car cette loi pourrait revenir fin janvier début février.

La CGT vous appelle à signer et à faire signer la pétition en ligne sur son site Internet (www.cgt.fr)

Ce projet de loi fait suite à la demande des multinationales de la grande distribution, prétendument pour gagner un jour de consommation en plus, comme si la consommation des ménages était proportionnelle aux horaires d'ouverture des magasins. Or, la consommation, est proportionnelle au

pouvoir d'achat et donc aux salaires. Dans le contexte de crise économique, c'est de cela dont il faut parler. A travers cette proposition de Loi, c'est bien d'une nouvelle offensive de flexibilité et de déréglementation du travail dont il s'agit.

L'argument du « volontariat » ne tient pas, puisque ce ne sont pas les salariés qui décident de leurs horaires mais les employeurs. Et il est clair que les recrutements se feraient demain sur la base de l'accord avec le travail du dimanche s'il venait à être plus largement autorisé.

Cette proposition de Loi doit être abandonnée. Il ne s'agit pas seulement d'une question économique et sociale, mais aussi d'un choix de société.

Augmenter nos salaires et nos traitements !

Ceux qui ont contribué à l'augmentation du bien être d'un pays doivent en avoir leur part. Le progrès économique doit accompagner le progrès social.

Même dans nos métiers jugés prioritaires ou stratégiques par la direction, la perte du pouvoir d'achat est réelle et importante ces dernières années. Les employeurs recourent de façon excessive aux contrats à temps partiel, externalisent à tout va. Des salariés, même en couple avec deux salaires, ont parfois du mal à finir le mois, quand il faut payer un loyer important ou rembourser les crédits du logement, payer l'essence pour des déplacements impossibles à réduire, etc.

En 2008, L'augmentation de 0,8% de la Fonction Publique et l'accord salarial à FTSA, signé par CFDT, FO, CFTC et SUD, ont vite été dépassés par l'ampleur de l'inflation. Cela n'a pas permis de redonner du pouvoir d'achat à tout le personnel de l'entreprise et d'accentuer le poids de la part managériale sur l'augmentation générale.

La qualification du personnel doit être reconnue et rémunérée dès l'obtention d'un diplôme professionnel dans l'emploi comme dans le salaire :

Pour chacun des grands niveaux de qualification, le salaire de base minimum garanti devrait être sur la base du SMIC à 1600€:

- **niveau Bep / Cap** : 1,2 fois le salaire minimum de première embauche sans qualification (SMIC), **soit 1 920 € brut** ;
- **niveau Bac** : 1,4 fois le salaire minimum, **soit 2240 € brut** ;
- **niveau Bts / Deug / Dut** : 1,6 fois le salaire minimum, **soit 2560€ brut** ;
- **niveau Licence / Maîtrise** : 1,8 fois le salaire minimum, **soit 2880€ brut** ;
- **niveau Bac + 5 / Ingénieur** : 2 fois le salaire minimum, **soit : 3200€ brut** ;

A partir de ces niveaux, toutes les grilles et tous les seuils doivent être revalorisés, les carrières améliorées et les promotions accrues

Pour 2009, il est nécessaire de se mobiliser et d'agir pour contraindre le patronat et le gouvernement à lâcher des augmentations générales qui répondent à nos besoins.

UAT IDF

Malgré les manœuvres, malgré la désinformation, malgré le numéro de charme tentée par les « décideurs » de l'UAT, malgré le froid, c'est par dizaine que les salariés se sont réunis devant la DTIF le 12 décembre à l'appel de la CGT, SUD et FO.

Mal inspirée et sans doute désappointée, la directrice territoriale a refusé d'entendre les grévistes préférant se retrancher dans sa tour d'ivoire. Elle a refusé de recevoir les personnels en lutte. Elle a refusé d'ouvrir de réelles négociations. Elle comptait peut être sur la participation de quelques élus pour légitimer sa démarche.

La volonté majoritaire des personnels, répondant aux appels de la CGT de ne pas siéger, a permis que le CE ne se tienne pas. La direction a décidé de passer en force. La CGT ne laissera pas faire.

Une OS très minoritaire, (10,1 % en 2007) la CFDT, plutôt que de se battre aux côtés des salariés, préfère coproduire avec la direction le mauvais scénario de la casse en signant des accords au rabais.

Les personnels de l'UAT IDF sauront répondre par un vote massif pour des candidats qui luttent avec eux : ceux de la CGT

Je te promets !

De tout faire pour contraindre la direction à revoir ses mauvaises copies.

D'être à tes cotés pour faire aboutir tes revendications avec toi.

De ne pas transiger avec tes intérêts de salariés.

Ton délégué CGT



Challenges : et si on faisait autre chose

Après « no limit » puis « extrême limit », (au fait on est toujours à France Telecom ou on se soumet à la dictature de la « culture » Mac Do ?) la direction a inventé « je te promets ».

D'éminents spécialistes de DATH, relayés par leurs zélés serviteurs dans les « hautes sphères » des UAT, ont donc mis en place un concours de la promesse dans le but de mieux satisfaire les clients On croit rêver quand on sait que pendant ce temps

- Tous les jours au moins une application est en panne.
- Tous les jours des clients, perdus dans les « services haut de gamme » lancés à la va-vite, sans tests sérieux, (FT a coupé dans les effectifs de la recherche et développement), nous appellent,

déseparés pour que nous les dépannions ;

- Tous les jours, des appels se perdent dans les méandres des flux, faute de téléconseillers pour leur répondre.
- Tous les jours, les téléconseillers naviguent à vue au milieu de scripts incohérents et inadaptés.
- A chaque pluie un peu forte ou coup de vent, des milliers de clients se retrouvent sans téléphone faute d'entretien préventif du réseau et attendent plusieurs jours pour être dépannés suite aux suppressions massives d'emplois dans les services d'intervention

Cette débauche d'énergie et les informaticiens, mis à contribution pour la création du site Intranet dédié, auraient sûrement pu aider utilement à la résolution des dysfonctionnements ci-dessus.

Après les collègues de Bar le Duc en lutte le 12 novembre pour leurs conditions de travail, les salariés du site Narbonne UAT étaient en grève début janvier

Las de subir les mobilités forcées ils ont exigé :

Des mesures d'accompagnement décentes pour rejoindre le plateau de Narbonne, au minimum équivalentes à celle définies par l'accord du 13 février 2008 :

- 1700€ de prime pour aggravation de temps de trajet ou plus en fonction de la réalité ;
- 2 mois de SGB dans le cadre de l'incitation à la mobilité
- 4500€ de remboursement de frais de transport et plus en fonction des cas
- 2000€ pour l'achat d'un véhicule
- Rachat de l'indemnité de résidence sur 36 mois
- 750€ d'aide pour le permis de conduire
- Formation à la sécurité routière
- Obtenir la prime du parcours de professionnalisation prévue par la décision 78 du 14 décembre 2006 (12% du SGB annuel).

Pour mieux vivre notre activité :

- Un plus grand nombre de soutiens mis à disposition des salariés débutants et/ou en difficulté,
- Des formations plus importantes et adaptées à notre activité (formation sur les services du fixe par exemple)

Pour la reconnaissance des qualifications :

- Le salaire minimum à 1600€ brut,
- Le II.3 pour tous les conseillers,
- Le III.2 pour tous les formateurs et soutiens,
- Le III.3 à minima pour tous les responsables d'équipe.

Des précurseurs ? Sûrement pas quand on sait de telles revendications notamment sur la reconnaissance des qualifications font l'objet de nombreuses pétitions à l'initiative de la CGT que ce soit dans les UAT mais aussi dans les CCOR ou les AVSC.

Quand la CGT s'en occupe, la direction ne peut pas faire ce qu'elle veut

La finalité plus que douteuse des challenges, ne satisfait apparemment pas certains responsables qui se permettent, croyant sans doute faire de l'humour, de mettre en cause les qualités professionnelles ou relationnelles d'un téléconseiller, tête de listes DP pour la CGT sur un plateau.

« **Ma promesse** : Je sais que tu vas trouver ça complètement inintéressant mais je promets de continuer à t'aider dans ta progression au travail. Je suis tenace et ta bonne humeur légendaire ne m'arrêtera pas. »

La loi « informatique et libertés » est très claire : « toute personne fichée a le droit de s'opposer, pour des motifs légitimes, à la mention de données le concernant auprès du responsable du traitement dans lequel figurent les données en question. »

Le téléconseiller a donc demandé à sa « responsable » de retirer du site cette promesse dénigrante. Sans doute mal inspirée, la hiérarchie locale du plateau a préféré traiter par le mépris la réclamation légitime de notre collègue. Alertée par le délégué syndical CGT, la direction de l'UAT n'a pas voulu entendre non plus.

Sur de son bon droit, notre candidat a alors saisi la direction métier et la « promesse » fut retirée du site intranet dédié. La CGT se félicite de cette décision de bon sens qui devrait inciter certains à plus d'humilité et d'écoute ; Cette énergie, cette ténacité, tous les candidats CGT que vous élirez le 22 Janvier les mettront au service de vos revendications.

Le 22 janvier 2009,

Donnons du poids et de la voix
À nos revendications

VOTONS CGT



Le 29 janvier 2009,

Avec toutes les professions soyons nombreux à participer à la journée nationale unitaire de grèves et de manifestations

Pour défendre vos droits, pour en gagner de nouveaux :

« *Syndiquez-vous efficace* »

Bulletin de contact et de syndicalisation CGT ✎

NOM : Prénom :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Facultatif : ☎ (perso.) ☎ (profès.)

Courriel :

Grade/ Groupe : Métier :

Établissement (Nom et Ville) :

retourner à : Cachet
du
Syndicat