



FLASH Techniques Telecoms

Bulletin des Métiers
Techniques des Télécoms



N°12

Halte au dépeçage des métiers techniques!

Rien n'y fait !!! Alors que depuis des mois les « grands » de ce monde, Président de la République en tête, se mettent à fustiger sans complexe le libre marché, les paradis fiscaux, les salaires et autres bonus des grands patrons, les méfaits de l'actionariat à tout prix, à France Télécom on maintient le cap des années précédentes.

Pas de remise en cause des dividendes reversés aux actionnaires, le salaire de notre PDG ne fait l'objet d'aucune contestation (sauf de la part de l'administrateur CGT représentant du personnel au Conseil d'Administration), bref, il semble qu'à partir de désormais, tout sera comme dorénavant, voire pire.

Après l'hémorragie des 22 000 emplois de 2006 à 2008 que l'on a connue, et pour la plupart d'entre nous vécus souvent douloureusement, c'est sur la quasi-totalité des métiers techniques que la saignée déjà entamée avec l'environnement technique et les chargés d'affaire continue avec la présentation, au dernier CCUES, de l'externalisation de la publiphonie.

Pendant ce temps, pour ceux qui restent, la philosophie du toujours plus continue à être la règle.

C'est après avoir effondré les effectifs et réduit les capacités de production, que la direction présente « UI Excellence » comme la solution miracles pour faire toujours plus avec toujours moins.

C'est clair : l'objectif est la « **réduction du nombre d'interventions inutiles ou inefficaces, chasse aux dysfonctionnements dans les domaines de l'intervention, amélioration de la performance, baisse des dépenses de sous traitance, satisfaction client** », sans moyens supplémentaires !

Le moyen est de suivre de manière de plus en plus serrée, l'activité de technicien, de réduire les derniers temps morts, de presser les quelques gouttes de jus qui n'aurait pas encore été récolté dans l'activité des techniciens.

Dans le droit fil de cette volonté du toujours plus, avec de moins en moins (de personnels, de matériels...), la direction de France Télécom déploie sans vergogne les nouvelles **plateformes d'accès en hauteur** (PAH) en remettant le monôme au goût du jour.

Pour la CGT, une **véritable** « UI excellence » devrait au contraire être marquée par :

- La réduction de la sous-traitance dans les métiers techniques par la ré-internalisation des activités sous-traitées, et l'embauche massive de techniciens d'intervention par France Telecom, en proposant en priorité ces emplois au personnel des entreprises sous-traitantes,
- Le développement d'un grand plan de formation intégrant nouvelles technologies de la communication et la fibre optique, et le déploiement d'un nouveau réseau de fibre optique jusque chez l'abonné.
- La reconnaissance des qualifications par l'augmentation des salaires sur la base d'un salaire d'embauche à 1600€.

Non au départ de la Publiphonie !!!

L'opérationnel et l'intervention dans le domaine de la publiphonie sont dans le collimateur de FT.

Certes, lors du CCUES la direction a réaffirmé son engagement sur le service universel et son souhait de développer le service de la publiphonie en innovant. ?? Mais cela reste des déclarations d'intentions.

En fait FT veut bien garder la maîtrise en restant « propriétaire » et décideur, mais ses choix de réduction des effectifs et de limitation des investissements l'entraîne vers une externalisation totale de l'intervention dans toutes les UI et la création d'une structure « en marge » totalement filialisable ou externalisable au Havre pour l'opérationnel.

Elle ne s'en cache même pas dans le projet présenté au CCUES il annonce vouloir disposer « **d'une flexibilité de moyens et de compétences** » les faisant opter pour la sous-traitance (voire une externalisation, une cession).

Comme pour l'environnement technique...

FT justifie ces choix du recours à la sous-traitance pour améliorer le service :

- en évoquant une baisse de la qualité de service
- en évoquant la baisse des compétences en interne.

Sur l'E.T. des petits sites les conséquences de ces choix dénoncés par la CGT dès la présentation des projets posent questions. Exemple récent, deux classes 4 se sont « plantés » suite à une coupure d'énergie (orage).

Les alarmes se sont perdues. La sous-traitance énergie n'est pas intervenue. Résultat, tout un canton a été privé de téléphone, d'internet, d'accès aux services d'urgence, etc.

Qu'en est-il réellement de la dégradation de la qualité tant en Environnement-Technique que pour la publiphonie ? :

- un vieillissement des équipements, lié à des investissements moindres,
- une réduction des effectifs
- une baisse de la maintenance préventive liée à la baisse en personnel.
- une augmentation de la maintenance curative liée à une baisse de la maintenance préventive et des investissements en matériel.

FT ne pourra plus faire impunément l'économie d'investissements. FT doit également anticiper la vague des départs que la pyramide des âges lui montre dès maintenant en garantissant par le recrutement et la formation le maintien d'une culture d'entreprise et de compétence. C'est en tout cas ce que la CGT vous invite à promouvoir.

Il faut dire haut et fort **STOP !**

STOP à la sous-traitance sur les métiers techniques !

Stop à la diminution d'effectifs, oui à l'embauche, à la formation, Stop à la dégradation du patrimoine, au vieillissement du réseau et des matériels techniques, oui à des investissements sur tous les domaines avec un secteur R&D !

La lutte est le meilleur remède contre le stress.

Alors tous ensemble, le 1^{er} mai, manifestons notre ras le bol, Tous ensemble, avec la CGT, pour défendre nos métiers, nos sites, nos emplois !

Tous ensemble, le 1^{er} mai, soyons nombreux à nous mobiliser

UI EXCELLENCE : l'excellence pour qui ?

Depuis le début du mois de septembre 2008, la direction de France Telecom teste sur les UI Ile de France Sud et Centre Val de Loire un projet dénommé UI Excellence. La généralisation de ce projet à l'ensemble des UI a commencé depuis janvier 2009.

Le projet se déploie à pas feutrés et les directions d'UI font toujours aussi peu de cas des instances représentatives du personnel que sont les CHSCT, le CE, les DS.

UI Excellence, c'est quoi ? L'objectif du projet est « d'améliorer la performance économique de l'unité, éradiquer les dysfonctionnements qui dégradent la qualité de service et la performance ». Derrière cette définition lénifiante se cache une augmentation de la productivité se traduisant par plus de travail, plus de contrôles, moins de moyens, moins d'effectifs.

UI Excellence, comment ? La performance individuelle de chaque technicien va être passée au crible : prises et fins de services, heures produites, répétitions de dérangements, facturation, réorientations, appels pour localiser le technicien **...bref, traquer chaque respiration qui ne soit pas utilisée pour produire !**

Avec UI Excellence, le technicien sera « observé » en permanence.

L'observateur, (pour la direction, sans doute principalement le responsable de groupe), « pourra » (devra ?) même « prendre ses repas avec lui » ! (c'est, paraît-il, un moment « magique » aux yeux de la direction). Il est vrai qu'on peut en apprendre beaucoup en regardant, mais surtout en écoutant, quelqu'un manger ...

La pause méridienne, aujourd'hui déjà fortement amputée, ne fait pourtant pas partie du temps de travail effectif : C'est de la vie privée. On ne doit pas en faire un moment de débriefing : halte à la dérive ! Disons **non** ! Exigeons de conserver notre « droit de souffler » ! Prenons notre repas en dehors de toute pression (et oreille) de la direction.

Il est vrai que les responsables d'équipe sont de plus en plus dessaisés de leurs prérogatives et, chaque jour, la direction travaille à faire dériver leur mission vers celle de garde-chiourme ou de père fouettard.

La CA revient au temps béni du bâtonnage !

De l'autre côté, avec « UI excellence », la Conduite d'activité revient un siècle en arrière, au temps où les SVI (serveurs vocaux interactifs) et autres autocoms n'étaient pas nés, et ne savaient pas trier et comptabiliser automatiquement les appels, mesurer automatiquement les temps de conversation...

Avec « UI Excellence » les conducteurs d'activité vont devoir réapprendre le crayon et le papier, de manière à s'auto-évaluer. Sans doute pour mieux cerner leurs erreurs, leurs manques, et pour mieux recevoir, ensuite, les coups de bâtons, entre eux, et s'opposer, et se diviser encore davantage pour obtenir des primes attribuées par la direction aux plus méritants (selon les critères de la boîte et non la qualité du travail).

Non au remplacement des nacelles par les plateformes d'accès en hauteur (PAH) !!!

En 2004, constatant le grand nombre d'accidents lors des travaux en hauteur dans le BTP, le législateur imposait par

décret aux entreprises (et à France Télécom qui a tenté de s'en affranchir) des conditions beaucoup plus contraignantes concernant les travaux en hauteur, privilégiant notamment les équipements de protection collective (EPC), autrement dit les camions nacelles, améliorant considérablement la sécurité et les conditions d'intervention des techniciens. La CGT a été motrice dans toutes les instances pour faire appliquer cette nouvelle réglementation, et imposer un déploiement conséquent et l'utilisation de nacelles en lieu et place des échelles. Cette amélioration de la sécurité et des conditions de travail impliquant davantage de location de nacelles et de travaux en binôme, ne pouvait rester en l'état pour FT.

Dans sa recherche frénétique de réduction des coûts et d'augmentation des gains de productivité, France Télécom a cherché à détourner cette nouvelle réglementation en vigueur, en mettant au point une échelle plateforme, qu'elle a qualifié unilatéralement d'EPC, mais utilisable en monôme. Alors qu'il s'agissait de trouver un équipement qui permette de faire face aux situations inaccessibles avec les nacelles, elle détourne la philosophie de départ en cherchant à imposer en première intention dans les métiers de l'intervention technique. De toute évidence, la sécurité et l'amélioration des conditions de travail ne sont pas la priorité pour France Télécom

Les luttes initiées (*pétitions, délégations de masse, tracts*) dans les services ont permis que l'ensemble des OS et leurs mandatés adoptent des positions communes sur les plateformes en CHS-CT. La direction doit mettre en œuvre une véritable politique de sécurité au travail en répondant favorablement aux revendications des salariés.

Les techniciens n'ont pas demandé d'utiliser ces plateformes, décidées unilatéralement par la direction, sans l'avis des CHSCT, et sans attendre le résultat des expérimentations.

Deux accidents de PAH, qui aurait pu avoir des conséquences graves ont eu lieu dans le Sud-est:

La Direction prétend partout qu'il s'agirait de non respect des procédures. Autrement-dit, les collègues concernés n'auraient pas respecté les règles de sécurité nécessaires à leur mise en œuvre. Mais, parle-t-elle de la pression sur les plans de charges ? Des nacelles de plus en plus difficiles d'accès parce qu'en diminution depuis le déploiement de ces nouvelles échelles ? De la pression des clients mécontents ? De la pression des Conduites d'activités ? Elles-mêmes pressées par l'insuffisance des effectifs face au nombre de dérangements ?

Et on s'étonne dès lors que certains de nos collègues prennent des risques pour effectuer leurs interventions ?

Pour la CGT, la réalité est qu'aujourd'hui, le risque de chute avec la nacelle est quasi-inexistant !

Pour la CGT, les contraintes physiques liées à la manutention (s'ajoutant aux spécificités de la moyenne d'âge élevée) doivent limiter l'utilisation des plateformes d'accès en hauteur au strict nécessaire, autrement dit aux cas d'impossibilité d'utiliser les nacelles !

Pour la CGT, tous les travaux en hauteur soient effectués en première intention avec un véhicule nacelle. Ceci implique l'arrêt immédiat de tous les travaux en hauteur avec l'échelle plateforme en monôme.

Signez massivement la pétition CGT qui a été lancée dans les services !

Le 1^{er} mai doit être l'occasion d'exprimer massivement notre colère et notre détermination à imposer d'autres lois que celles de la finance et des actionnaires !!!

Montreuil, le 20 avril 2009

Fédération nationale des salariés du secteur des activités postales et de télécommunications CGT

263, rue de Paris - Case 545 - 93515 Montreuil Cedex - Tél. : 014818 54 00 - Fax : 0148 59 25 22 - C.C.P. Paris 20376 Dhttp://www.cgt-ptt.fr | e-mail : fede@cgt-ptt.fr