

Maison de redressement

ANNÉE 1 DE L'USC PAYS DE LOIRE

BULLETIN N°6 DU 19 NOVEMBRE 2003



**Δ emploi à -67 en fin d'année. Pas mal!!
Des pics d'intervention à 2300 deux fois l'an.
Peut mieux faire!!**

Préalable sur le travail des jours fériés (11 novembre) et déménagement de la Gaudinière avant d'attaquer le plan de redressement.

Sommaire :

- Bilan du plan de redressement
- Mise à niveau du SAV et projet SPAS
- Les répartiteurs

Dossier à venir

- Le dossier COFRA-TEL (9/12 à la DR) puis en CPI à PUSC
- Incidence des restructurations de l'AVIP (publiphonie) à la prochaine CPI

☉ Avant d'attaquer le vif du sujet, nous ne pouvions pas passer sur la demande faite aux agents de travailler le jour férié du 11 Novembre. Comme nous l'avions prédit en début d'année, de plan de mobilisation en plan de redressement à répétition, l'USC s'enfonce dans une succession de déconvenues prévisibles au regard des restructurations, des suppressions d'emploi et d'une activité croissante. Pour autant, travailler un jour férié doit correspondre à notre obligation de service public dans le cadre de catastrophe ou d'intempérie. Chacun peut le comprendre et il est rare que cela se produise. Mais en l'occurrence, le 11 novembre de cette année n'a été marqué par aucun de ces événements, le taux de demande d'inter-

vention n'est que le fruit d'une charge de travail importante en production, mal traitée et qui provoque un flux de signalisation anormal. Nous considérons donc qu'il n'y a pas lieu de mobiliser ce jour là et demandons que soient affectés en permanence les moyens nécessaires à la bonne marche de l'établissement de manière continue, toute l'année. D'autant que rien n'est précisé dans le règlement intérieur et l'accord OARTT. Comme si les textes de référence n'avaient aucune valeur.

☉ Concernant le site de la Gaudinière, 60 personnes sont sollicitées pour déménager vers le site Carquefou. Dans le tuyau depuis un bon mois, nous attendons toujours une

communication officielle de la part de la direction. De moins en moins les instances réglementaires sont sollicitées; (chsct, cpi...;) Pourtant, à ce jour, certains ont déjà été contraints de quitter leur poste. Mais pour l'instant, le personnel des deux étages de la Gaudinière attend. Pour certains, non contents d'être déplacés une nouvelle fois, ils verraient leurs conditions de trajet s'aggraver. On notera que c'est le cas pour une grande majorité. Le responsable de département sera invité à rechercher un nouvel emploi pour le début de l'année. Ce dossier est important car personne ne connaît les conditions d'accueil sur le site de Carquefou, par ailleurs déjà bien chargé.

Tricheurs

Nous l'apprenons après la CPI, non officiellement donc. La nouvelle manière de comptabiliser la NR2 (répétition de dérangements) a changé. Elle consiste à faire basculer certaines demandes d'intervention sous une autre appellation. Ainsi, les abonnés non interrompus (grésillements, problèmes d'instal, rendez-vous manqués...)

passent-ils en état MAI. La mauvaise RD2 de ces derniers mois se trouve ainsi à l'abri des « bench » (comparaisons) par des tripatouillages de chiffres. Cela a-t-il un lien avec les changements de cadre à la C2AS? Cette méthode a l'avantage de masquer la réalité dans cette période où chaque région se compare. En ce qui

concerne la qualité de service réelle, personne n'y trouvera son compte. Par contre, cela répondra sans doute aux objectifs (et donc aux primes) des cadres, qui s'en défendent en disant que cela se pratique ailleurs. Nous considérons qu'il n'y aura donc pour le personnel, plus de raison qu'il subisse de nouveau plan de mobilisation.

**Grève le 4
Décembre.**
Pour une fois
encore dire
non à la priva-
tisation de
l'entreprise

Bilan du plan de mobilisation

Nous avons demandé que l'on nous fasse cette présentation à la CPI de septembre en espérant avoir une analyse sur le fond. Ce que l'on nous présente n'est qu'un bilan factuel sur lequel nous apporterons nos commentaires. Car tout le monde l'a mesuré à son niveau : les désorganisations, les restructurations et les pertes de compétence dans une période de diminution d'effectifs ne peuvent qu'apporter des dysfonctionnements. Les seuls enseignements ou mesures que prend la direction, concernent la mise en place d'une cellule de crise. C'est le moins que l'on puisse faire

dans de telles situations. Ce qui va avec, retour de congé/JTL, heures sup le soir et le samedi ne peut nous satisfaire. Cela revient à considérer que ce sont les employés qui doivent finalement éponger les cures d'austérité imposées par le plan TOP. C'est uniquement sous cette approche que la direction entend répondre à la charge de travail. Pour l'instant, côté intempérie, on a vu pire, alors que côté produc-

tion, le pire est à venir avec l'arrivée des promo de Noël, notamment sur l'ADSL. Malgré nos alertes successives sur les conséquences d'une telle casse, le cap des suppressions de poste n'a pas varié et l'objectif est en passe d'être rempli. Le retour des entreprises privées, dans des conditions de travail encore dégradées, justifie nos inquiétudes. Ce n'est donc pas une fatalité si la situation d'aujourd'hui est en permanence catastrophique; c'est sciemment que la casse a été orchestrée. Et nous n'entendons pas que le personnel en subisse les conséquences.

« NOUS AVONS PLUS DE BOULOT QUE NOS MOYENS NE LE PERMETTENT »
CH. MARQUET

Mise en réseau du SAVGP et projet SPAS

L'arrivée de SPAS, nouvel outil informatique, doit permettre la mise en place d'un front office SAV. Au-delà de l'application nouvelle qui prendra la main sur l'ensemble des applications actuellement exploitées par les personnels, c'est toute une méthode, avec ses nouveaux processus qui voit le jour. C'est bien de l'ensemble du traitement des clients, de la gestion des contacts, des tickets comme des informations nationales qu'il s'agit. Pour le moment, sont concernés en priorité les conseillers travaillant sur l'ADSL, et l'extension à l'ensemble du groupe est programmée après formation. La direction nous fait savoir qu'à ce sujet, le personnel

bénéficiera d'une demi-journée de formation supplémentaire par rapport à d'autres régions. Sans doute que cela ne doit pas être aussi facile que cela à appréhender, d'autant que l'outil pourra servir ultérieurement pour l'ensemble des produits. Mais tout cela va de paire avec l'objectif de la mise en place des SAV en réseau. Dans un premier temps avec la Bretagne. Les sites de

Fougère, Brest, Morlaix basculeront progressivement. Dès le 1^{er} Mars, les clients de ces régions seront donc servis (ou pas d'ailleurs !), par les conseillers d'un des plateaux des Pays de Loire ou de la Bretagne, de manière indifférente. Cette mise en réseau va s'accompagner inévitablement de suppressions de poste notamment sur les créneaux horaires des soirs et week-end. Cela passera pour tous par des modifications des tableaux de service. Aucun chiffre ne nous est communiqué à ce sujet. Mais n'en doutons pas, ce sont les gains de productivité qui sont une fois de plus recherchés avec cette évolution.

« LE BUT N'EST PAS DE DIMINUER LES EFFECTIFS, MAIS D'AMÉLIORER LE SERVICE AVEC UNE LÉGÈRE AUGMENTATION DU PERSONNEL. »
P. SERVAN. CE SERAIT UNE PREMIÈRE !!!!

Les répartiteurs, le retour

Compte tenu de l'évolution des activités, le répartiteur est enfin reconnu comme lieu stratégique. C'est pour cela que l'on voit fleurir des appels à candidature pour les répartiteurs. La procédure nous paraît aller dans le bon sens et le métier (puisque l'on parle désormais de métier) est en cours d'enrichissement. Il est prévu du personnel sédentaire dans les plus gros répartiteurs répertoriés, à deux ou seul suivant les capacités. Il est grand temps que FT prenne la dimension de l'état des répartiteurs. Assurer la sécurité des biens et des personnes passe aussi par des mesures de reconnaissance des compétences. Après avoir enlevé le personnel des répartiteurs, c'est aujourd'hui le grand retour.

Disparition des études

On remet du personnel d'un côté, on en enlève de l'autre. S'il est bien un service fort utile pour l'ensemble des techniciens, c'est bien celui des études. Pourtant, la direction n'hésite pas à trancher dans le vif. Une réduction des effectifs s'amorce encore dans cette équipe - après trois départs en retraite non remplacés - afin qu'il n'en reste plus que cinq en LA et cinq en Vendée. (deux seuls départements concernés). Des postes sont proposés aux collègues en redéploiement, bien entendu. Mais la restructuration engagée va faire fortement diminuer le nombre des étudiants et les passages des rescapés à l'URR ne garantissent pas un travail dans les mêmes conditions. Un chargé d'affaire n'ayant pas les mêmes missions, les études terrain risquent d'en pâtir.