

# Le Téléphone Rouge

...répond à une demande exprimée par les salariés, d'informations directes fournies par le syndicat Force Ouvrière, à l'image du Téléphone Rouge reliant les grandes puissances entres-elles...

## Syndicat **FO** communication DT Centre Est

Numéro 5

Printemps 2009

### Et maintenant ?

29 Janvier, 19 Mars, 1<sup>er</sup> Mai et maintenant ?

Quels effets, pour quelle cause ?

A l'heure du bilan de ces 3 grandes manifestations, Force Ouvrière ne peut que renouveler ses appels à une grande grève public-privé intersyndicale.

Depuis la fin de l'année 2008, Force Ouvrière ne cesse de déclamer publiquement que ces « grèves saute-mouton » ne servent à rien, si ce n'est à faire perdre du temps et de l'argent aux salariés ! Or, justement, les salariés en perdent assez comme ça du temps et de l'argent, avec la crise durablement installée ! L'heure n'est pas plus aux tergiversations et rodomontades parisiennes, mais bien à la reprise en mains, par la base, de leurs organisations syndicales ! **Les salariés font des syndicats ce qu'ils veulent bien en faire : par leurs adhésions et par leurs contributions aux manifestations !**

Les uns ne vont pas sans les autres et « lycée de Versailles » !

Les autres organisations syndicales (petites ou grandes, peu importe après tout...) ont le devoir de mettre à disposition des salariés la « logistique nécessaire » pour obtenir des salaires décents et le maintien des emplois durables !



Si elles ne le font pas, elles seront tout simplement complices du patronat qui ne souffre pas ce que souffrent les salariés ! Ni plus, ni moins ! Que Force Ouvrière soit la seule confédération à porter l'idée d'une grève interpro n'est ni concevable ni acceptable dans le contexte actuel ! Le pique-nique syndical est terminé, passons aux choses sérieuses !

### Alors, et maintenant ?

### SOMMAIRE:

- p. 1. Editorial
- p. 2. Point...de permis Médecin...en CDD Chaud à Vivier Merle Frais de transport Négos CHSCT
- p. 3. « Crise » à l'UI Auvergne CHSCT au CCORRAA
- p. 4. PVV, Gestion des contrats, Régime de Travail ADRAA
- p. 5. Un label, pourquoi ? Un prix pour l'UI Alpes !
- p. 6. On s'écoute à l'UATSE ! Petits plans à l'UI Lyon...
- p. 7. Travail du Dimanche Accord salarial Livret A
- p. 8. Bilan ED Bilan social Vie du CE

**FO**  
la force syndicale

### Ecrire au Téléphone Rouge:

32, Avenue de l'Europe  
Bourse du Travail  
38030 Grenoble Cedex

### E-mail:

focom69@wanadoo.fr  
focom.alpes@wanadoo.fr  
fotelecomauvergne@wanadoo.fr

### Fax:

04 76 09 50 04

### Téléphone:

04 74 22 21 13 (Lyon)  
04 76 09 75 01 (Alpes)  
06 87 22 27 16 (Auvergne)

## Point... de permis !

Des distances de plus en plus grandes à parcourir : les conducteurs de véhicules FT voient les points de leurs permis de conduire fondre comme neige au soleil, suite à de petites contraventions ! **FO a rappelé que le salarié paie son amende, alors qu'un tout récent Arrêt de la Chambre Criminelle de la Cour de Cassation indique clairement que l'employeur doit la régler !** (Cass. Crim. 26 novembre 2008, n°08-83.003).

Au cours d'une réunion avec les OS, la DT a accepté, à titre expérimental, la prise en charge de 50% des frais de stage de récupération de points, stages qui se feront sur le temps de travail ! A qui s'adresser ? Aux assistantes sociales ou à son responsable hiérarchique.



## Médecin... en CDD !

La direction a annoncé la prolongation à 12 mois du CDD du médecin de Lyon. Insuffisant répondent les OS. Une pétition intersyndicale circule et revendique l'embauche en CDI. FO appelle le personnel à signer et à faire signer massivement cette pétition.

## Frais de transport... ...pas pour tous !

La loi prévoit, depuis Janvier 2009 (...!!!) la prise en charge obligatoire de 50% des frais de transports collectifs (location de vélos comprise...). Mais la prise en charge des frais de carburant est facultative dans la loi ! Résultat : « **cette possibilité n'est pas retenue par France Télécom** » ! Comme par hasard, compte tenu de l'aspect facultatif, on se doutait un peu de la réaction des employeurs ! FT n'y coupe pas !!! FT jette ses salariés (qui n'ont pas le choix...ex : Cluses...) sur les routes mais n'assume pas ses responsabilités.

FO a revendiqué officiellement l'ouverture de négociations, aucune autre OS n'a relayé...

## C'est chaud..... à Vivier Merle !

La restauration est gérée suite à délégation des OS, par FT. Il reste une trentaine de millions d'euros dans la caisse à Paris !

Constatant l'augmentation du nombre de salariés à Vivier Merle (suite à restructurations...), une population jeune dont les besoins ont été requalifiés..., FT réfléchit à la **mise en place** (pour le 2<sup>ème</sup> semestre) **d'une solution de restauration rapide avec plat chaud**. Prix du repas : un repas avec ristourne. Lieu : un des halls de Vivier Merle. Horaires : adaptés centres d'appels. FO a proposé que le CHSCT, l'équipe médico-sociale et des représentants d'usagers potentiels soient consultés pour la mise en place d'un lieu d'accueil, à la fois attrayant et convivial.



## Négociations périmètres CHSCT.

A pas de fourmi, mais elles avancent tout de même, les négociations entre les OS et la direction sur les périmètres des CHSCT. La direction veut moins de CHSCT (...) ce qui n'est pas une surprise ! Les OS en souhaiteraient autant que sous la précédente mandature, avec des moyens adaptés aux particularités d'unités éclatées sur tout le territoire de la DT Centre Est. Ces négociations se déroulent suite aux élections du 22 Janvier dernier. **Avec un peu de chance, les nouveaux élus des nouveaux CHSCT siégeront avant les prochaines élections de 2011 !!!**

L'Inspection du Travail devra t'elle trancher ?

# La Vie dans les Unités...

## La « crise » à l'UI Auvergne ?

UI Auvergne



**Avec un peu d'organisation, on arrive à tout... !!!**

### La crise se serait-elle déjà installée à l'UI Auvergne ?

Comme par hasard, lorsque des moyens FT doivent diminuer sur DT Centre Est, c'est toujours par l'Auvergne que cela commence ! La preuve, les 30% de restrictions budgétaires annoncées pour 2009 à l'UI Auvergne ! Quels seront les choix draconiens qui seront opérés ? **Le réseau va t'il encore trinquer, va t'il disparaître ?**

Aurions-nous déjà commencé à rogner sur la sécurité ? En effet, les essais sécurité effectués des plateformes individuelles ont été bafoués : un vrai scandale ! D'ailleurs, personne ne s'y sent réellement en sécurité pour travailler, personne ! En revanche, les challenges à trois sous vont bon train, et **le harcèlement permanent pour la facturation continue de plus belle.**

Et tout ça, pour quels résultats ? Certainement pas pour le personnel ! Pour le client ? Encore moins, bien au contraire : le **client Orange devient en réalité une véritable vache-à-lait !** Par ailleurs, l'organisation est tellement mal conçue, d'un bout à l'autre de la chaîne, que tout porte à croire que cela est fait exprès ! Tout est fait pour que cela dysfonctionne, du particulier aux grands comptes ! Question : si cela se pose ainsi pour les services en front office, quel avenir pour les services en back office ? Non, vraiment, FT marche décidément la tête à l'envers, combien de temps cela va-t-il encore durer ?

**Elle a bon dos « la crise »... !!!**

**CCORRAA**

**FO**  
la force syndicale

## Comité d'Hygiène Sécurité et ... les Conditions de Travail ?

Curieuse attitude que celle de la directrice maintenant une date de réunion d'un des CHSCT de son unité, tout en sachant qu'elle en sera absente ! En effet, pour des raisons de présentation au CE de DT Centre Est d'un dossier de fermeture du site de Voiron, la directrice était absente, ne pouvant pas être au four et au moulin, bien évidemment ! Le programme était pourtant d'importance puisque pas moins de dix points étaient à l'ordre du jour dont les plus importants étaient :

le bilan HSCT du CCORRAA, le programme d'actions, le document unique et le projet d'évolution de l'amplitude horaire d'ouverture des 118 712... Un certain nombre de difficultés sont remontées du site de Parmentier, avec promesses de travaux dans les semaines suivantes. Une procédure en cas de malaise devrait voir le jour pour le site de Vivier Merle : elle est actuellement en cours d'élaboration par la direction.

Le personnel de Vivier Merle avait demandé la mise à disposition de matériel léger de cuisine (vaisselle...) : refus de la direction, au motif de restaurants administratifs à proximité (Lacassagne et Gambetta). **Les représentants du personnel au CHSCT ont perçu l'absence de la DUO comme un véritable mépris du personnel dont la souffrance au travail est loin d'être négligeable.**

NDLR 1 : au CE de DT Centre Est, il a été reproché à la directrice d'unité son absence aux réunions IRP...

**Info dernière minute** : n'en déplaise à la direction du CCORRAA, la direction de la DT Centre Est, elle, nous a fait part de la volonté d'installation d'un point de restauration rapide avec plats chauds sur le site de Vivier Merle ! (Voir p.2)

**Vous n'avez qu'à manger à votre poste de travail !!!**



## Projet nouvelle PVV : Poubelle pour Véritables Vendeurs ?

FO a été reçue en bilatérale par la direction de l'ADRAA. Ce fut l'occasion d'exprimer au Directeur, et à la DRH, les craintes et doléances des collègues vendeurs quant au projet de nouvelle PVV.

Notre démarche était celle de l'alerte, au niveau de l'ADRAA, afin que la Direction fasse remonter au niveau de la branche métier. **Les vendeurs ne sont pas prêts à supporter des pressions et contrariétés supplémentaires !** Or, le projet est insupportable et cristallise un très fort niveau de mécontentement des salariés.

Ca veut dire quoi PVV au juste maintenant ?

Comme c'est fait, maintenant : Poubelle pour Véritables Vendeurs, té pardi...



Récemment, Focom, en délégation auprès de Pascal Alexandre (Directeur de l'AFT), avait exprimé les mêmes alertes et revendications : surseoir à l'application du projet PVV et entamer des négociations nationales. La Direction nationale a repoussé d'un mois. L'application en l'état, pour les vendeurs, reste insatisfaisante. N'hésitez pas à prendre contact avec les représentants Force Ouvrière. Ils sont à votre disposition pour fédérer votre mécontentement et soutenir vos justes revendications.

## Gestion des personnels Contractuels de l'ADRAA

Nous avons été maintes et maintes fois été sollicités par des contractuels en difficultés suite à de nombreux dysfonctionnements dans la gestion de leurs contrats. Dysfonctionnements qui ont occasionné des demandes de remboursements (indues) par les ASSEDIC, des indemnités chômagees entres autres. Nous gérons au cas par cas ces injustices, et faisons rétablir dans leurs droits les collègues. **Contactez-nous si vous êtes en litige avec la Direction, n'hésitez pas !**



## Régime de travail et bonifications

Suite à différentes affaires, FO a revendiqué auprès de la Direction que chaque collègue (AFO, contractuels, contrat pro, intérim) ait la **transparence totale** sur son **régime de travail, ses crédits afférant en JTL, CA et les bonifications des heures tardives et WE.**

Ça paraît pourtant évident, eh bien ce n'est pas le cas, alors nous allons tous être vigilants, et exiger cette transparence.

## Pentecôte : jour férié !

Bonne nouvelle, Pentecôte redevient férié et chômé !  
Mauvaise nouvelle, Pentecôte est peut-être redevenue fériée et chômée mais pas gratuite !  
En guise de solidarité, FT nous a ponctionné un JTL unilatéralement, sans ne rien dire à personne, comme ça, en pleine nuit !  
Pourtant, Focom ne manquait pas d'idée et a proposé : de travailler quelques minutes de plus par jour, durant quelques semaines.  
« **Techniquement impossible** » à mettre en œuvre selon FT !  
Té pardi, c'est tellement plus simple de piquer un JTL à tout le monde !

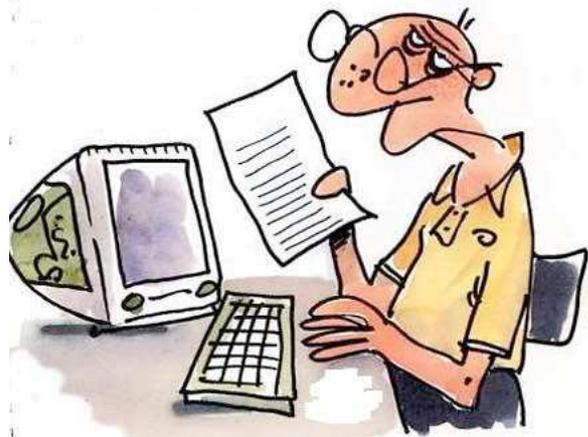


# AVSCRAA



## Label de Responsabilité Sociale...

Fliquage des pauses, objectifs, difficultés des congés, suppressions des sites...  
...et ils ont le Label de Responsabilité Sociale !



**Label de Responsabilité Sociale...** ou comment trouver des axes d'amélioration aux conditions de travail sur les plateaux de centres d'appels ?

La direction de l'AVSCRAA a été l'une des unités auditées en vue de l'obtention de ce label. Ce label social vient de lui être décerné par l'ALRS. Ce label reconnaît « **la qualité des pratiques sociales dans les domaines RH, diversité, rétribution, conditions de travail** ».

Afin de pouvoir conserver ce label, la direction devra s'employer à prouver qu'elle met tout en œuvre afin d'aller dans le sens d'une recherche d'amélioration des dites conditions de travail des salariés. Pourtant, à la lecture du document fourni aux représentants du personnel, on peut lire que : « **les transitions vers des métiers de contact client sont mal vécues** », que « **les évolutions demandées sont une forte source d'incertitude** » pour les salariés, et enfin, « **que la politique RH est jugée comme une démarche d'éviction** ».

A Force Ouvrière, nous restons très dubitatif, et nous ne doutons pas que le chemin vers un « monde meilleur » sera encore long... !!! Quand le but annoncé est bel et bien de valoriser les métiers sur les plateaux, nous trouvons dommage que notre

entreprise n'ait pas davantage confiance en son personnel plutôt que de faire appel à des audits externes.

Ce label ne peut faire oublier les fermetures de sites, les mobilités forcées, l'aggravation du stress...etc...

Est-il utopique d'imaginer qu'avec un peu moins de flicage et un peu plus d'autonomie dans son travail, la Direction puisse obtenir du personnel des plateaux qu'il devienne lui-même prescripteur de son métier ???

J'y s'rai presque arrivé...  
Appelez-moi "excellence",  
après tout, c'est grâce à moi,  
tout ça, n'est-ce-pas ?



Et toujours rien, bien évidemment, pour l'amélioration des conditions de travail et de rémunérations des salariés ! Comme chez le docteur : diagnostic, feuille de soins et traitement ! Morceaux choisis : le but : « **réductions du nombre d'interventions inutiles ou inefficaces** » : les techniciens apprécieront enfin à sa juste valeur la reconnaissance de la direction des nombreux déplacements aussi inutiles qu'inefficaces qui leurs ont été imposés jusqu'à présent... !!!

- **Phase 1 : Observations , Batonnage, entretiens, « exploitations »...** : on n'a pas fini d'être pistés, observés, contrôlés, analysés, décortiqués... après 20 à 30 ans d'ancienneté, **on a vraiment l'impression d'être pris pour des gamins surpris la main dans le sac de bonbons !!!**

## UI Alpes

- **Phase 2 :** la direction créé des groupes de travail et cogite ! Ça promet !

- **Phase 3 :** mise en œuvre ! On craint le pire !

**En conclusion, la direction va donc autopsier une organisation qu'elle a elle-même mise en place !**

Force Ouvrière n'a eu de cesse de critiquer l'extension à outrance des zones d'intervention des techniciens ! Force Ouvrière n'a eu de cesse de critiquer la mise en place de plateformes d'appels pour la distribution du travail ! Force Ouvrière demeure pour le moins circonspect quant à l'issue de cet audit, qui ne se dit pas en être un, mais qui en est bien un, en fait !

## A l'UI Alpes : le Prix d'Excellence !!!

On est tellement bons à l'UI Alpes, que notre direction vise même pour nous le prix d'Excellence !!! On croit rêver !

C'est ainsi que la direction a dévoilé un plan visant à « **l'amélioration de la performance** », à « **la baisse des dépenses de sous-traitance** », et à la « **satisfaction client** ».

C'est bien au nom du principe même de protection que Force Ouvrière a accepté de négocier et signer le « *protocole d'accord sur les écoutes des conseillers clients à l'UATSE* ». En préalable, la direction n'a pas manqué de rappeler que « *les écoutes font partie du cœur de métier* »... La direction avait fait connaître très clairement ses intentions : **les doubles-écoutes allaient être mises en place, d'une manière ou d'une autre !**

Aussi, Force Ouvrière a pris toutes ses responsabilités en engageant des négociations avec la direction afin d'atténuer au maximum les méfaits de ces doubles-écoutes des salariés. Force Ouvrière a « cadré » le plus possible ces doubles-écoutes afin de protéger au mieux les conseillers clients des dérives éventuelles de ces contrôles. Certaines OS ont préféré refuser catégoriquement de faire la moindre proposition justifiant ainsi leur posture de non signature : c'était la solution la plus facile, connaissant la détermination de la direction... !!! **Force Ouvrière est restée dans sa logique de force de propositions, se plaçant résolument aux côtés des salariés.**



Il est bon de rappeler que suite au CHSCT de l'UATSE, périmètre Lyon, Auvergne et Loire, il avait été demandé à la direction d'intervenir par rapport à ces écoutes qui se pratiquaient déjà, et de manière totalement anarchiques ! C'est pourquoi, Force Ouvrière n'a pas souhaité laisser le champ libre à la direction ! Il était hors de question pour Force Ouvrière d'abandonner le personnel à certains directeurs de plateaux trop zélés qui auraient sauvagement mis en place ces double-écoutes ! Force Ouvrière tient à la disposition du personnel les premières versions du texte initial de la direction...

Tout comme pour les protocoles d'accompagnement financier signés par l'ensemble des organisations syndicales, Force ouvrière a souhaité inscrire une phrase d'introduction indiquant son formel désaccord au principe même de ces doubles-écoutes : « *Force Ouvrière désapprouve ces doubles-écoutes mais négocie afin d'éviter toutes dérives qui contribueraient à nuire à la santé physique et mentale des salariés* ». La direction a refusé ! Dans ces conditions, Force Ouvrière se réserve le droit de retirer sa signature de ce texte, au moindre constat de dérive !

## Des p'tits plans, des p'tits plans... ...toujours des p'tits plans !!!

# UI Lyon

Trop forts à FT, ils ont toujours un plan pour toutes les circonstances à l'UI !

Plan « Radial National » : lors de catastrophes touchant plusieurs régions du territoire (Ex : Sud-ouest/Languedoc-Roussillon).

Et puis il y a tous les autres plans, dits Plans « Flash Radial » : lors de graves intempéries sur une partie de région ou un département. Vous savez, tous ces plans plus particulièrement liés à des événements dus au fameux dérèglement climatique, qui veut que maintenant, et contrairement aux décennies précédentes : il neige en Hiver ? « Plan Neige » ! Il pleut au Printemps ? « Plan Crues » ! Il fait des orages en Été ? « Plan Orages » !



Il fait du vent en Automne ? Plan « Grand Vent » !

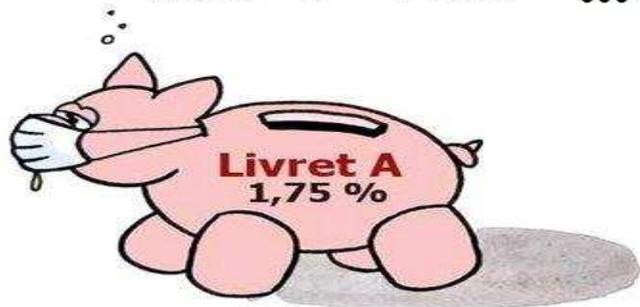
Et oui, ça ne s'invente pas, mais encore, tous ces plans « laissés à la main » des responsables locaux : Plan « Parasol » par exemple, pour certains...

Plan assurément destiné à remplacer la protection jugée insuffisante de ces « dits responsables » habitués à la politique de l'ouverture du parapluie !

Mais trêve de plaisanterie d'une part, et d'étalage d'arguments fallacieux d'autre part, car tous ces plans sont en fait uniquement destinés à faire travailler les agents durant 48h, voire 55h par semaine, afin de pallier au manque de plus en plus criant de personnel !!!

Alors, suggérons à FT, qui, en ces temps de crise, ne peut avoir l'œil à tout, un seul et vrai plan sérieux : le « Plan RADIAL NATIONAL EMPLOI » qui à lui seul remplacerait tous les autres !!!!!

EXCLUSIF :  
ENCORE UN COCHON  
ITAL EN POINT !!!



**Baisse du livret A :  
rien ne nous sera épargné !**

Le pouvoir politique s'acharne à privilégier les nantis. Les moins favorisés paient au prix fort l'actuelle politique économique avec la complicité du patronat et des banquiers. Aussi la décision de baisser le taux du livret A de 2,5% à 1,75%, en pleine crise, relève d'un cynisme rarement égalé. Jamais il n'avait aussi bas depuis près de 200 ans. De plus, le livret A est banalisé depuis l'été 2008 : toutes les banques peuvent le « commercialiser » comme un vulgaire produit bancaire. Oubliée la vocation sociale de ce livret atypique voué à l'épargne populaire et au financement du logement social. FO condamne cette baisse du taux du livret A.

**Travail du dimanche...**

Sous forme de provocation, la veille du 1<sup>er</sup> Mai, il a été annoncé un « débloqué du dossier du travail dominical » d'ici à l'été ! Initiative bien malvenue alors que la crise bat son plein. Alors que bon nombre de salariés perdent leurs emplois. FO rappelle que le travail dominical ne peut pas être une réponse à l'ampleur de la crise, mais au contraire, un accélérateur de chômage par la destruction des emplois des commerces de proximité. FO est opposée au travail du dimanche et à sa libéralisation coûte que coûte.



Un autr' partage  
des richesses,  
Y'a ben qu'ça de  
vrai !



**Accord salarial FT: FO l'a signé !**

2% d'augmentation, en moyenne, pour 2009 pour nos collègues salariés de droit privé. Dans le même temps, leurs collègues fonctionnaires se contenteront d'un bien maigre 0,8% accordé par la fonction publique pour la même année 2009 ! Comme d'habitude, si l'accord n'avait pas été signé, la direction revenait à sa proposition initiale d'augmentation de base soit : à peine 1% ! Il est arrivé, qu'une année, aucune OS n'ait signé l'accord, les collègues s'en rappellent encore... En ces temps de crise, FO n'a pas voulu prendre de risques et a signé l'accord avec CFDT et CFTC.

## Bilan 2008 Espace Développement

Des salariés au service d'autres salariés? Mais pour quelle mission? Si ce n'est celle d'accompagner au mieux vers la sortie bon nombre de nos collègues? 70% des départs de salariés sont le fait de salariés qualifiés de « séniors ». A FT on est « séniors » dès 45 ans! Ainsi, on est junior la moitié de sa vie professionnelle, et vieux...

... l'autre moitié !



Vieux, moi ?  
Jamais !

Ceci étant dit, de nombreux témoignages sont venus contrecarrer ceux portés au dossier. Tout n'est pas si beau à l'ED, sans vouloir remettre en cause les collègues y travaillant. Les salariés partent contre leur gré, il a été fait état de mots très lourds : humiliation, souffrance, pressions, harcèlement, abandon total suite au départ... Et s'ils sont ACO, ont moins de 3 ans d'ancienneté, gare, FT ne fera rien pour eux !

## Bilan social 2008

Un des membres de la direction a répondu aux questions de la commission emploi du CE.

Pour 2008, 77 recrutements externes: 56 CDITP, 13 techniciens UI et 6 handicapés.

FO a relevé sur 2 ans une forte augmentation des arrêts de maladie en hausse de +21%. Des arrêts supérieurs à 90 jours : +31%. Nombre de chutes par salarié : +59%.

En baisse, le nombre de visites médicales: -19%.

**Infos :** recrutements envisageables à compter de 2011 jusqu'en 2018. Le nombre de stagiaires va à nouveau s'accroître à FT, dès cette année.

**Force Ouvrière a voté contre ce bilan social** à l'instar de toutes les OS compte tenu des suppressions d'emplois et des fermetures de sites.



Bilan social 2008

## Vie du CE

Transparence et clarté des comptes au CE, telles sont les positions que FO avaient mis en avant lors de la campagne électorale: mise en place d'une commission permanente de contrôle des comptes, publication aux salariés des sommes totales allouées au CE.

Dans ce cadre-là, les élus ont voté deux résolutions importantes, sur proposition du bureau (CGT-SUD-FO-CGC) : une seule signature pour un chèque jusqu'à 3000 euros et deux signatures jusqu'à 5000 euros. Vote pour : CGT-SUD-FO-CGC.

Vote contre : CFDT (qui a refusé de participer au bureau...).



32, Av. de l'Europe  
38 030 Grenoble Cédex

### Bulletin d'adhésion

Nom ..... adresse .....

Prénom .....

Service ..... déclare adhérer à Force Ouvrière

Grade ..... à compter du :

Fonction ..... à ....., le .....

N° de sécurité sociale: .....signature