



**RAPPORT
DE LA COMMISSION ECONOMIQUE
DU COMITE D'ETABLISSEMENT
DE LA DR BRETAGNE**



**SUR
LES CENTRES D'APPELS
DE LA DR BRETAGNE
A L'HEURE D'E.R.C.**

Composition de la Commission

Dominique Leseigneur
Guy Jourden
Joël Barbu
Fabrice Jolys
Alain Lucas



La commission a rencontré les salariés sur 7 sites en 5 visites entre le 3 novembre et le 2 décembre 2005.

Les services concernés sont la vente professionnelle (Rennes Patton), le12/712 (Guingamp, Lanester, Pontivy, Quimper, Rennes), HLR/HLE (Quimper), sondages entreprises (Quimper), SAFT/SAFTARI/Multiservices (Rennes), Orange Mobicarte (Lanester), Wanadoo (Lanester).

Nous avons auditionné environ 120 salariés au total dans le cadre de petites réunions, pour un total de plus de 650 personnes.

Plusieurs responsables d'équipes ou de plateaux nous ont reçus pour nous délivrer des compléments d'information.



Préambule

Par rapport à nos visites du mois de juillet sur les plateaux 1014, nous avons vécu nettement moins de tracasseries.

Le rôle des élus du personnel commence à être connu et accepté dans les services.

Néanmoins nous avons dû lever des ambiguïtés sur le but réel de nos recherches : des collègues se méfiaient après avoir reçu un courriel de la hiérarchie pouvant laisser penser que nous étions là pour un de ces audits fréquents ces temps-ci qui nourrissent pas mal de suspicion et d'inquiétude.

Nous tenons à souligner la disponibilité et la patience de nos collègues qui ont décrit la situation du point de vue du groupe et de l'individu.

Nous avons pu constater un besoin fort d'expression libre des « télé-conseillers » à qui l'on demande de plus en plus, pour beaucoup d'entre eux, de tenir des propos calibrés au plus près, pour ne pas dire stéréotypés.

Nous présentons ici une tentative de synthèse de toutes ces discussions que nous avons structuré par thèmes dans un souci de clarté.

Nous voulons rappeler que le travail de la commission a nécessité un nombre conséquent d'heures de déplacements et de réunions sur le territoire breton, tout cela sans moyens ou presque.

La commission économique a un rôle important dans le CE, il serait temps que la DR le prenne en compte.

A Rennes Albert 1^{er} 30 collègues sur le plateau multiservices pour 25 titulaires, auxquels il faut ajouter 10 CDI-TP.

Sur le complexe de Lanester, 30% de l'effectif est composé de précaires. Au 12/712 de Lanester on comptait début novembre 28 intérimaires sur 70 employés.

A Quimper, le plateau Wanadoo commercial est constitué exclusivement d'intérimaires (14 personnes)

Nous avons constaté le même fait sur le 1014 en juillet avec 30 CDD sur 161 télé-conseillers.

Sur le plateau multiservices de Rennes, 2 RE étaient en cours de recrutement pour encadrer des équipes spécifiques d'intérimaires.

Déjà, sur le 1014, nous avons découvert la séparation physique des équipes titulaires et précaires, pratique importée d'Orange.

A Lanester, 13 jeunes collègues dépendant de l'A.F.P.A sont en « parcours qualifiant » jusqu'en mars 2006 sur Wanadoo.

Ces jeunes sont demandeurs du maximum de formations possibles afin d'étoffer leur CV, la direction de l'ex ASTB, et la DR ont été alertées sur ce point.

Des contrats d'apprentissage sont également passés (6 BTS en alternance au 1016 de Rennes).

Précarité, emploi Nous notons un recours fréquent et massif à l'intérim et aux contrats précaires.

Environ 115 intérimaires recensés sur l'ensemble des plateaux au moment de nos passages.





Horaires, congés.

Les plages horaires d'ouverture des services varient entre **7-24h** (12/712 de Rennes, Lanester, Quimper, Guingamp)

8-20h (HLR/HLE, Mobicarte, Wanadoo Lanester, SAFT et SAFTARI, Renseignements de Pontivy) **8-22h**

(multiservices) **8h30-18h** (1016)..

Des horaires spéciaux existent pour les salariés précaires.

Les samedis travaillés sont fréquents, dimanches et fériés aux Renseignements.

Les craintes majeures sont l'extension à outrance des plages horaires (menaces au 1016..), la banalisation des samedis .

L'appel à volontaires avec compensations sérieuses sur les plages sensibles (*horaires tardifs, week-end*) est couramment défendu par les agents qui refusent de voir leur vie quotidienne ravagée par des impératifs commerciaux discutables.

Sur les congés les conseillers du 1016 ont rappelé le tirage au sort effectué pour Noël 2004.

Des agents sont rappelés le mercredi au milieu d'une semaine de repos.

Les refus ne sont pas rares, y-compris en-dehors des périodes de vacances scolaires.

A la pression déjà forte du travail de télé-vente s'ajoute l'appréhension de ne pas pouvoir profiter pleinement de son droit aux congés.

La commission s'interroge sur la banalisation apparente du recours à l'intérim et à la précarité dans les centres d'appels de la DR.

Elle demande un état statistique régional précis des contrats d'intérim quel que soit le donneur d'ordre (DR Bretagne ou autre entité)

Cette politique de précarisation de l'emploi repose centralement la question des effectifs, de toute évidence insuffisants au regard des besoins

Des départs en CFC sont prévus en 2006. 26 sur le site de Lanester, 4 (sur un total de 22 agents) à Pontivy, 5 à 6 départs à Guingamp (sur 39) sans remplacements prévus.

D'autant plus que la gestion des personnels à flux tendus s'accompagne logiquement d'une flexibilité horaire accrue.



Conditions de travail. Si des efforts d'aménagement et de rénovation ont été réalisés sur plusieurs plateaux (par exemple au CRT de Guingamp grâce il est vrai à une mobilisation de longue haleine du personnel) des problèmes anciens ou nouveaux subsistent.

Le mécontentement est vif au 12/712 de Quimper où, en vrac, on déplore la mauvaise qualité du ménage (*on n'incrimine pas tant la société prestataire que le donneur d'ordre FT qui va au « moins-disant »*), les difficultés de stationnement, le manque de mobilier ergonomique.

L'information sur Agora serait « descendue » tardivement. Les collègues doivent se relayer pour accéder à une position équipée d'Intranet.

Aux renseignements de Pontivy la vétusté des tables et de l'éclairage est mentionnée, de même que la pénurie de papier.... pour les photocopies !!!!

Au SAFT de Rennes nos collègues insistent sur l'inadaptation des stores et les soucis qui en résultent pour le travail sur écran.

Chez leurs voisins du SAFTARI le matériel informatique est vieilli.

Sur la quasi-totalité des plateaux le bruit est dénoncé comme facteur important, voire majeur, de stress.

On met en cause les casques de mauvaise qualité, l'inefficacité des panneaux isolants, ou des problèmes de réseau pour les sondages (Pontivy).

Pourquoi ne pas faire les tests médicaux audio métriques in-situ ?

Les nouvelles prérogatives des CHSCT et des médecins du travail en matière de prévention ne seront pas de trop pour remédier à ces états de fait.

Nous pouvons remarquer que les situations les plus décriées sont repérées dans les services, 12/712 ou SAFT « fixe », les plus menacés dans leur existence.

Comme si l'on avait fait le choix d'abandonner à leur sort des centres jugés en sursis ?



Les changements de métiers, on le sait, sont fréquents dans l'entreprise. Pour les collègues de Lanester de Mobicarte (environ 80 salariés au total dont une soixantaine de titulaires (plus 10 CDI-TP) l'anxiété est forte mais la hiérarchie a sa



Formation, métiers, évolution du travail.

Les situations sont contrastées d'une activité à l'autre. Dans tous les cas l'effet d'annonce de Didier Lombard pour Next (25% de plus pour la formation) est peu perceptible sur le terrain.

Au 1016 les vendeurs pointent la confusion faite entre formation et information sur les produits et tarifs, la période de « doublure » pour les nouveaux arrivants dans le service a été supprimée.

Au SAFTARI les réunions techniques sont remplacées par des « briefs » quotidiens très rapides qui ne font pas l'affaire sur le plan de la connaissance du métier. Les télé-conseillers arrivant de l'extérieur du domaine technique ne reçoivent pas le bagage nécessaire.

Chez les collègues de Mobicarte transplantés au Centre Client

Orange les collègues bénéficient en revanche d'un mois de formation « Orange Cœur »

Il est vrai que pour eux c'est d'un changement très lourd qu'il s'agit, avec l'introduction de la PVV et tout « ce qui va avec »

La direction a déjà instauré des challenges inter-plateaux, le « bâtonnage » manuel est demandé aux conseillers pour comptabiliser les placements etc..

réponse prête (si vous voulez conserver votre activité sur place adaptez-vous !); Il faut rappeler que les équipes concernées ont déjà encaissé d'autres changements d'activité.

Autre motif d'inquiétude, l'arrivée du management à la mode Orange avec l'incorporation au CCOR.

Les collègues des « hot lines » Wanadoo (HLR/HLE) de Quimper s'interrogent eux sur leur devenir après leur rattachement à l'AVSB.

Une partie du trafic est traitée à Rabat et le traitement des courriels et des réclamations prend le pas sur la réception d'appels.

Les conseillers de cette plate-forme n'ont pas digéré le refus de leur attribuer une prime de changement de métier.

Plusieurs techniciens du service sont demandeurs pour reprendre un travail à l'UCB en intervention client.

A court terme l'absorption par le 1014 est pronostiquée par beaucoup avec des conséquences en termes d'objectifs de vente, de PVV..

Au SAFTARI les télé-conseillers disent avoir fort à faire avec le CSMS (Centre de Supervision Multiservices) en cas de situation de crise. Beaucoup d'appels parasites sont relevés en provenance du 1014 notamment.



C'est sans doute chez nos collègues du 12/712 que les incertitudes sont les plus évidentes. On a noté que c'est là que le sentiment d'abandon, voire de mépris de la part de l'entreprise, se manifeste.

A Guingamp et Pontivy (c'est le même responsable) c'est la survie même des 2 sites du Centre Bretagne, région déjà désertée par FT, qui est en jeu.

A Rennes, Quimper ou Lanester, les équipes ont peur de devoir changer de travail.



Et puis il y a les activités menacées dans leur existence.

A Rennes Patton les collègues du proactif professionnel (une dizaine de personnes et leur n+1) s'inquiétaient lors de notre visite de leur intégration sans tambour ni trompette dans le 1016 pour lequel ils travaillaient déjà à 40% de leur temps.

Une opacité certaine est de rigueur quant à leur statut dans l'AVS.

Pour les 12 employés de la plate-forme « sondages entreprises » (et 1 RE) l'activité est stable, mais la taille (petite) de la structure inspire des questions sur l'avenir proche.

C'est dans ce climat qu'est intervenu le passage au 118 712.

Dans la plupart des centres, les opérateurs enregistrent une baisse du nombre d'appels.

La direction annonce -29% sur 1 an sur le trafic du 12. Une suspicion légitime existe sur les pratiques de la direction qui a la main-mise sur la gestion des flux.

Avril 2006 approche et quand on voit que FT favorise outrageusement le service de renseignements de Pages Jaunes, on ne peut que pressentir le pire pour l'avenir..

Un service apprécié par le public risque d'être détruit par le dogmatisme libéral (ouverture à la « concurrence » libre et non faussée comme chacun sait..).

Avant la tentative en cours de démantèlement des renseignements, les téléconseillers ont été appelés à un « volontariat encouragé » afin de consacrer une partie de leur temps à l'activité « sondages » (pour le Centre Test Client)..

Elle n'excède pas en principe la moitié d'une vacation. Beaucoup des volontaires du début regrettent leur engagement du fait des questionnaires à exploiter qui comptent parfois jusqu'à 65 « items » et des relations souvent difficiles avec des interlocuteurs passablement mécontents.

Ce qui était présenté comme un enrichissement des tâches s'est fréquemment transformé en corvée. Les salariés ne connaissent d'ailleurs pas le résultat de leurs enquêtes.

Des salariés ont déjà effectué des tentatives soldées par des échecs. L'intégration au sein du CCOR avec son personnel beaucoup plus jeune, et ses méthodes de direction de fâcheuse réputation, accroît le malaise.

Surveillance des salariés. La pratique des entretiens individuels est généralisée avec plus ou moins de régularité.

L'affichage des résultats individuels n'est plus fait, après bien des interventions syndicales pour empêcher cette publicité dégradante pour les personnes.

Mais les directions contournent l'interdiction par le biais des challenges multiples (les plateaux sont pratiquement tout le temps en challenge).

Les classements de ces compétitions sont disponibles sur les courriels ou circulent sur les bureaux. La mise en concurrence des équipes entre elles est également la règle.



Les écoutes téléphoniques ont cours dans presque tous les services visités.

Souvent sans prévenance (proactif de Rennes Patton, CRT de Guingamp, CRT de Quimper, CRT de Lanester), au dire des agents rencontrés.

A Pontivy, une charte interne stipule le « droit » d'effectuer des auditions non-annoncées et enregistrables.

Dans certains 12/712 l'encadrement utilise S-Mon, outil permettant d'écouter et de filmer l'opérateur au niveau du clavier (frappe de la demande)

Les « appels mystères » ont la faveur des responsables des Renseignements et de Mobicarte à Lanester.

LE 12 NE RÉPOND PLUS...



ÇA VA NOUS MANQUER...

Les écoutes (et parfois filmages) sont donc utilisées largement comme méthode de management, elles sont souvent complétées par des « doubles écoutes » en direct et côte à côte avec le RE, parfois pendant une vacation entière.

La hiérarchie se défait en invoquant le caractère surtout « pédagogique » et formateur, voire parfaitement convivial, de ces actions.

En fait la confusion est totale entre contrôle du travail, formation, évaluation personnelle et quantification des appels.

La fonction pédagogique est sujette à caution quand on sait que ce sont les RE qui effectuent l'exploitation du matériel en direct ou sur bande audio, et font les débriefings (quand il y a briefing). L'avertissement aux usagers n'est pas fait sauf exceptions.

FLICAGE & HARCELEMENT



"EVOLUTIONS DE LA RELATION CLIENT" LA DIRECTION DE V.S.F. VEUT DU "CHALLENGEMENT"



Politique d'animation commerciale.

Sur les plateaux de télévente, au 1014 visité en juillet, au 1016, et d'après les informations de l'entreprise et des salariés, chez Orange Rennes, les « animations commerciales » deviennent monnaie courante.

Il s'agit de doper les télé-conseillers à l'occasion de tel ou tel challenge commercial.

Cela se traduit par des procédés de conditionnement comme le port d'insignes, de casquettes, des distributions de friandises à chaque point marqué par l'équipe ou la personne, des « jeux » sur les plateaux etc..

Les collègues des 12/ 712 ont eu droit aussi à des campagnes de mobilisation de ce type, agrémentées de formations dans lesquelles il est recommandé aux opérateurs « d'être sexy au téléphone » (entendu au CRT de Pontivy).

La volonté d'infantiliser les conseillers et de les transformer en machines à vendre, tenant un discours unique, standardisées, briefées et formatées apparaît de plus en plus lourdement.

Conclusions provisoires.

ERC (Evolution Relation Client) doit aboutir à une nouvelle concentration d'établissements, de nouveaux gains de productivité, une uniformisation accentuée des organisations et des procédures de travail.



ÇA NE S'ARRANGE
PAS AVEC LE TEMPS!

Quatre sujets de débat prioritaires ressortent pour nous

1-Des polyvalences nouvelles sont projetées, pour certaines équipes des changements de métiers, dans tous les cas un accroissement des tâches, et une pression encore plus forte sur les résultats. Tout cela sans la moindre ébauche de plan de promotion à la hauteur des efforts consentis. Nombreux sont les plateaux où les salariés sont répartis entre le 2-1 et le 2-3. La question de la reconnaissance des qualifications et des rémunérations est soulevée, à déconnecter des primes diverses. Ne pas oublier les collègues spécialement en difficulté face aux évolutions du travail et qui doivent trouver leur place sans vexations ni contraintes insupportables.

2-Le dispositif d'écoutes doit faire l'objet rapidement d'un toilettage complet, FT agit dans l'illégalité. Nous renvoyons sur ce point au rapport d'expertise étudié par le CE du Nord Pas-de-Calais le 5/12/2005. Plus généralement les méthodes de management sont à passer au crible de la critique, notamment sous l'angle de la montée du stress au travail. Les CHSCT doivent pouvoir pleinement jouer leur rôle de contrôle et de prévention.

3-La précarité. Notre courte mission a permis de mettre en lumière ou de confirmer un recours important à l'intérim, aux CDD, aux diverses formes de précarité. Il est temps de mettre à plat le dossier et de poser la question du recrutement extérieur, des emplois stables nécessaires au fonctionnement correct de France Télécom, du comblement des départs sur site, de la lutte citoyenne contre l'emploi jetable.

4-Les horaires de travail. La volonté de la Direction de faire du 8-20h l'horaire d'ouverture unique, sous couvert notamment de certification de service, est manifeste. De même que celle de banaliser le travail du samedi. Les salariés sont massivement attachés à des garanties horaires stables, pour des compensations conséquentes des horaires tardifs et du travail du week-end. France Télécom devra en tenir compte.

La Commission Economique du CE
de la DR Bretagne.

DES NOUVELLES PROMOS POUR LE FUNJ



TRAVAILLER POUR DU BEURRE
ou
LES EMPLOIS-FANTÔMES DES JEUNES

