



Le 30 juin, nouvelle journée nationale d'actions pour l'arrêt des restructurations et les revendications

Les restructurations s'accroissent

Le dossier GP Parc (nouvelle segmentation des clients en Gold, bienvenue et cœur) va engendrer une modification du contenu du travail dans les services back Office qui vont devoir faire de la prise d'appel en niveau 2. Des collègues vont se voir autoritairement nommés vers le niveau 1 (c'est à dire le 1014) Cette énième restructuration a toujours le même but inavoué, la diminution des effectifs avec la fermeture de sites, la centralisation du flux clients pour permettre l'accélération de la sous-traitance. Le projet prévoit notamment que le parc client cœur à « faible potentiel » sera géré par la sous traitance. Deux types de changement de métier sont prévus par ce projet, des agents du back nommés d'office au front et la modification d'activité des agents du back.

Les luttes unitaires se développent dans les services.

- ❖ **Le 26 mai** a été une première journée de mobilisation dans les AVSC par exemple à Marseille il y a eu une grève à + de 90% dans les services concernés.
- ❖ **Dans les AVSC d'IDF**, le personnel participe en masse à des HIS unitaires, une pétition commune se couvre de signatures contre les nouvelles grilles horaires découlant de GP Parc, et pour que les instances représentatives du personnel soit consultées sur ce sujet.
- ❖ **A Rennes**, un préavis de grève à l'appel de la CGT, de la CFDT et de SUD est déposé pour le 15 juin dans les services convergence+ pour refuser l'affectation d'office des back au front.
- ❖ **A l'AVSC NOC** un préavis est déposé pour le 22 juin dans les AVSC Tours, Orléans, Evreux, Bourges, Caen; Rouen Flers, (congés, grille horaire, conditions de travail..) tous ces sujets étant liés au projet GP PARC
- ❖ **A Cahors** il y a eu 100% de grévistes le 8 juin contre la fermeture du service avec soutien des élus locaux.
- ❖ **Dans tous les services de l'AVSC OA**, le 15 juin grève massive unitaire (CGT, SUD, CFDT, CFTC)
Brest 59 %, Laval 76 %, La Roche 67 %, Le Mans 70 %, Quimper 66 %, Nantes 67 %, Vannes 80 %, Rennes presque 100 % et Rennes CCOR 79 %

consultation au CCUES.

Plusieurs fermetures de petits sites sont déjà justifiées par ce projet dont celui de Cahors (50 agents).Tous ensemble nous devons dire ça suffit ! Comme indiqué dans la lettre ouverte des organisations syndicales à Didier Lombard (à pétitionner) France Telecom doit contribuer à la relance économique durable par le maintien et le développement en interne des emplois permettant de répondre aux besoins des populations et de préserver la proximité lieu de vie/lieu de travail.

Changement de calcul de la rémunération ; les meilleurs vendeurs se voient attribués les clients jugés les plus intéressants et les autres voient une baisse de PVV donc de revenu.

Changement des conditions de travail ; modification des plages horaires pour s'adapter aux flux, travail jusqu'à 20h ou 22h et le samedi, pressions sur les objectifs pour augmenter la productivité, etc..

Ce dossier fait suite à la mise en place de « l'outil coaching », nouvel instrument de flicage au sein des AVSC. C'est l'accumulation des réorganisations et des instruments de flicage qui rend la vie impossible dans les centres d'appel.

Un nouveau dossier appelé B 2 B va encore aggraver la situation.

C'est pas moins de 3000 personnes des AVSC et AE qui seraient sorties des DT et rattachées à une division nationale (VMF) ; 300 élus et mandatés sont impactés par ce projet.

Ce deuxième dossier ayant pour dénomination **B 2 B** est en

Il s'agit d'une restructuration du marché **PRO** et **TPE** des AE et AVSC avec le rattachement de 2000 personnes des AVSC et 1000 personnes des AE à deux agences nationales (une agence pro et une agence TPE) à la division nationale VMF.

Près de 300 élus et mandatés sont impactés par le dossier dont 101 élus CGT qui perdent leurs mandats s'ils choisissent de rester sur leurs activités.

Sans même attendre l'avis du CCUES, la DRH a convoqué les organisations syndicales pour négocier les conséquences pour les IRP. Là encore la direction souhaite passer en force sans consulter les CE de DT qui pourtant connaissent le mieux ces salariés pour une mise en œuvre au premier Juillet.

Ce dossier fait suite aux réorganisations MEF et bas de marché qui ne sont même pas achevées et qui déjà ont laissé un goût amer aux agents concernés.

LA CGT appelle à une action unitaire le 30 juin, jour du prochain CCUES .

Pour la CGT il s'agit de tout faire pour empêcher le démantèlement de ces services (prémices à d'autres restructurations verticales des activités dans les DT.)

Pour la CGT il s'agit de gagner :

- ❖ L'arrêt des restructurations en cours, le maintien des emplois et des sites de proximité, et bien sur maintien des IRP de proximité (DS de sites, des DP de sites, des CHSCT de sites CE de proximité..), d'ailleurs la CGT revendique un droit de veto suspensif des CE concernant les restructurations et suppressions d'emplois.
- ❖ L'ouverture de négociations partir des revendications élaborées dans les services (voir ci contre)

A l'appui du processus unitaire engagé dans le cadre du 13 juin, à l'appui des actions qui se développent dans l'unité dans de nombreux services, nous avons interpellé les autres organisations syndicales afin de gagner une action nationale unitaire dans les AVSC et AE d'ici la fin juin. Lors du dernier CCUES les élus ont considéré qu'ils n'avaient pas toutes les informations pour donner un avis éclairé et obtenu une nouvelle séance le 30 juin avec ce dossier (TPE/ PME) à l'ordre du jour.

De leur côté les organisations syndicales, réunies le 12 juin par téléphone, ont décidé de mettre à disposition du personnel une motion/ pétition commune à déposer localement et lors du CCUES du 30 juin.

La CGT appelle le personnel :

- A amplifier la mobilisation dans tous les services, à se réunir sans attendre afin de se prononcer sur les formes d'actions unitaires -

- A décider localement (motion, pétition, grève, rassemblements....) pour le 30 juin, jour du prochain comité central d'entreprise exceptionnel ayant ce sujet à l'ordre du jour

- A renforcer la CGT pour être plus forts, pour gagner sur les revendications.

Les revendications portées dans les luttes locales

- ❖ **Emploi** : Abandon des projets de restructurations dans les AVSC et AE. Pérennisation des activités au sein de l'entreprise, réintégration de la sous-traitance avec maintien et développement de tous les sites dans les directions territoriales
- ❖ Embauche de jeunes CDI temps plein et en particulier tous les CDD, intérim, contrats pro, les apprentis qui le souhaitent
- ❖ **Conditions de travail** :
- ❖ constat que les plateaux « Open space » n'améliorent pas les conditions de travail
- ❖ Reconnaissance de la pénibilité du travail sur écran et dans les centres d'appels avec :
 - les 10mn de pause rémunérée par heure travaillée
 - le droit à une retraite anticipée à 55 ans à taux plein
- ❖ L'abandon de l'outil coaching
- ❖ L'arrêt des différentes formes de pressions : appels mystères, challenges infantilisants, objectifs inatteignables

- ❖ **Horaires de travail** : retour à des horaires de travail plus simples, tenant compte du rythme biologique. Constat qu'avec les grilles actuelles imposées par PPP, rien n'est résolu pour écouler le trafic (heures supplémentaires, glissement improvisé des vacances, changements incessants de GT.). Amplitude horaire trop importante.
- ❖ **Ouverture de négociations sur les grilles horaires et la compensation du travail tardif et du samedi**
- ❖ **Pouvoir d'achat** : reconnaissance de la qualification du personnel avec au minimum un 2.3 pour le Front et Back office, 3.2 pour les soutiens, 3.3 pour les managers.
- ❖ **Intégration** du temps de trajet dans le temps de travail
- ❖ **Congés**: taux de départ en congés de 30% sur l'ensemble des périodes et de 50% pendant les congés scolaires. Recrutements pour faire face à la satisfaction des départs en congés.
- ❖ **Formation** : formations complètes (1014, 1016, ADCP, ADVR, QD, etc..) permettant d'avoir une connaissance de l'ensemble de la chaîne commerciale Front et Back et suivies de modules spécifiques en fonction de la tâche ou du poste occupé. Soutiens en nombre suffisant pour assurer ces formations sur la continuité.

Montreuil le, 15 juin 2009.

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

263, rue de Paris - Case 545 - 93515 Montreuil Cedex - Tél. : 01 48 18 54 00 - Fax : 01 48 59 25 22 - C.C.P. Paris 20376 D

<http://www.cgt-fapt.fr> - e-mail : fede@cgt-fapt.fr