



## **PTT SYNDICAT 36-37**

18 rue de l'Oiselet la Camusière  
37550 Saint Avertin  
Tél: 02 47 85 11 11 Fax: 02 47 85 11 12  
[sudptt.36-37@wanadoo.fr](mailto:sudptt.36-37@wanadoo.fr)  
<http://sudptt36-37.org>

Tours le 28 mars 2011

# **L'organisation du travail une nouvelle fois mise en cause.**

Alors qu'on nous ressasse à longueur de journée que le nouveau France Télécom sera plus humain, que le travail bien fait sera enfin reconnu à FT-ORANGE les directions s'entêtent à nous imposer des objectifs qui dépendent d'un tiers (constructeur, client...).

### **L'évaluation des conseillers au SAV est inacceptable.**

Nos compétences pour l'année 2010 ne sont pas mesurées en fonction du travail bien fait comme le stipule pourtant le nouveau contrat social de FT-ORANGE mais en fonction de notre servilité à nous soumettre aux objectifs et aux outils de surveillances automatisées (log).

L'évaluation des «RAS» est donc aujourd'hui inacceptable car nos outils et nos formations ne permettent pas de faire un diagnostic précis.

Par ailleurs, c'est l'avis du constructeur qui compte pour définir si le mobile est «RAS», pas celui du conseiller.

Le sous-traitant dispose quant à lui du mobile sous les yeux, contrairement à nous, et utilise des outils autrement plus performants que les nôtres...

De plus, la cupidité de certains constructeurs fausse le taux de «RAS».

Pour les placements en point relais, c'est pareil. ORANGE privilégie sa norme (les objectifs) plutôt que les droits du client (le contrat).

C'est donc au conseiller de s'adapter à cette injonction contradictoire, et de mettre son éthique de côté s'il veut respecter l'objectif.

Le taux de réitération lui non plus n'est pas à notre main.

Les outils de surveillance automatisés sont la énième incohérence du nouveau FT-ORANGE.

Alors que ces outils sont pointés du doigt comme étant facteur de stress dans l'accord sur les RPS, les dirigeants ne font rien pour simplifier la vie des conseillers.

Pire, ils continuent à évaluer nos aptitudes à nous y soumettre.

Que l'organisation du travail soit source de souffrance nous le savions. Que le nouveau FT-ORANGE soit le jumeau de l'ancien, c'est regrettable. Mais que toute la ligne hiérarchique accompagne une nouvelle fois cette organisation du travail pathogène, c'est inacceptable.

Ces responsables réfléchissent-ils au travail qu'on leur demande de nous faire exécuter ?

La banalisation de cette souffrance est mal vécue par combien d'entre nous aujourd'hui ?

Faut-il attendre d'autres drames pour prendre des mesures radicales, qui prennent en compte le facteur humain ?



Suite à l'accident de service d'un salarié, le CHSCT, et les DP ont demandé l'ouverture d'une enquête sur les conditions de travail dans le service du SAV. Les élus du CE se sont eux aussi exprimés sur le sujet. Le syndicat SUDPTT prendra toute sa place dans les échanges avec la direction, y compris avec la direction métier si besoin.

L'inhibition de nos dirigeants pour améliorer notre bien être au travail, conduit un grand nombre d'entre nous à trouver des palliatifs pour nous préserver des troubles psychosociaux (prise de médicaments, arrêts de travail à répétition, etc.)

Cette réponse n'est plus acceptable aujourd'hui, car, depuis la médiatisation des suicides à FT-ORANGE, nos plus hauts dirigeants ont affirmé que la santé et la sécurité du personnel sont une priorité absolue.

**Pour le syndicat SUD, France Télécom/Orange doit appliquer les principes du code du travail qui obligent les employeurs à "adapter le travail à l'homme (conception des postes de travail, choix des équipements et des méthodes de travail et de production)"**

Chaque fois qu'on nous impose des organisations qui font mal, nos Directions sont "hors la loi". Entre les discours, la communication (nouveau contrat social à la mode Stéphane Richard) et la réalité, il y a un gouffre.

Le syndicat SUD vous propose de vous exprimer sur votre travail: si vous étiez décideurs de votre travail.... si vous deviez adapter ce travail à ce que vous souhaitez... que proposeriez-vous ?