Le journal de SUD secteur TELECOM TOURS

Solidaires Unitaires Démocratiques

Août 2011

Sud versif

SUD PTT 36-37
18 rue de la Camusière
37550 St Avertin

Tél : 02 47 85 11 11
06 32 54 81 42
Fax : 02 47 85 11 12
sudptt.36-37@wanadoo.fr

Site internet:
sudptt36-37.org

Aide-toi et le syndicat SUD t'aidera

M. Bean au pays des Bisounours

La très regrettée (pour le Sudversif bien sur) responsable du plateau Front de Tours Carlotti aimait bien nous dire que nous ne vivions pas au pays des Bisounours.

Si elle a lu le dernier « Orange Mag » (fanzine branché qui finit de décerveler celles et ceux à qui le discours de l'entreprise avait pu échapper), elle doit se dire qu'elle a loupé quelque chose. Tout est bien dans le monde merveilleux de France Télécom/Orange !

Notre ex-directrice, Delphine, donne le ton en nous souhaitant de bonnes vacances, la veste nonchalamment posée sur l'épaule. Vacances sûrement gâchées pour le gus qui suit et qui se gratte désespérément la tête face à 3 pots de yaourt rouge posés sur sa table. Lequel soulever pour retrouver la petite cuillère ?

D'autres ont pris Delphine au pied de la lettre et s'adonnent sans vergogne, pendant leur temps de travail s'il vous plaît, au jeu « Les clés de la stratégie », sorte de Trivial Pursuit sur la façon dont FT va finir de nous bouffer en 2015.

Dans les pages centrales, nous apprenons comment éclater de rire (jaune?) en découvrant les nouvelles offres, comment s'épanouir dans la double écoute, comment prendre le café de façon conviviale, bref tout ce qui fait le bonheur de travailler sur un plateau téléphonique !

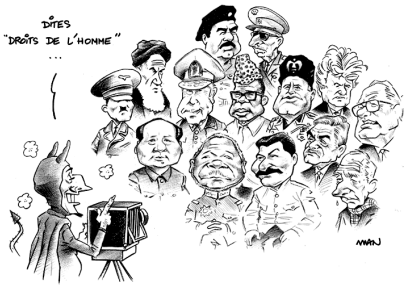
Il ne faut pas quitter ce numéro sans un petit bonjour au sympathique Mister Bean décontracté et au sourire jovial qui veut nous faire simplifier les RH (si si!). Ne pas oublier non plus ce directeur régional portant un chèque immense (par la taille, pas par la somme) de soutien à l'illettrisme alors qu'il déclarait il y a quelques mois dans la presse locale que l'on embaucherait une grosse partie des apprenti(e)s de FT.

Alors surtout, pendant cet été pluvieux, n'oubliez pas Orange Mag qui vous met du soleil dans les neurones et vous prépare au retour dans notre formidable entreprise.

Démon-cratie

Moubarak va passer en jugement pour les centaines de manifestants tués lors des manifestations de contestation en Egypte. Normal.

Ce qui l'est moins c'est que ce Raïs ait pu être reçu avec tous les honneurs par tous les gouvernements de la planète.



Raïs, c'est comme César, Führer, Caudillo, Duce, Petit Père des peuples, ça n'augure rien de bon et ça peut faire des millions de morts.

C'est vrai, y a pas besoin d'un tel titre pour décaniller à tout va. A quand la mise en examen pour crimes contre l'humanité de la Chine pour l'occupation et la « déculturisation » du Tibet, des Etats-Unis pour le désherbage massif du Vietnam, de la France pour tous les algériens qui ont descendu la Seine par un soir d'octobre 1961 ? Le préfet de Paris, un certain Papon s'était déjà entrainé quelques années auparavant.

Mais là, c'est pas pareil, on est en démocratie voyons !!

Friture sur la ligne Pro

L'Agence pro lit consciencieusement le Sudversif.

A tel point que suite au numéro de juillet, la direction nous a contacté pour signaler quelques soi-disant erreurs de notre part, qui en fait n'en étaient pas.

Bon, c'est pas grave, tout le monde peut se tromper, on n'en veut pas à la direction, c'est l'intention qui compte !

Tant de sollicitude nous émeut profondément. Ils se soucient même de savoir si certaines personnes citées dans notre publication ont donné leur accord.

Ben nous, on parle de qui on veut mais c'est tout de même gentil de s'inquiéter non, vous ne trouvez pas ?

Ah oui, dernier détail, les DP, comme tout bon RH le sait, sont les délégués du personnel et non pas de l'employeur et c'est pour ça qu'il trouve qu'on pose trop de questions peut-être ?

Bon, tout ce qu'on en dit, nous, c'est pour donner notre avis, c'est tout...

« Aller doucement n'empêche pas d'arriver » **Proverbe africain**

Let's go Lucien

Eh oui, Lucien le célèbre rocker de la BD du même nom est à l'honneur au CCOR.

Dans une diffusion (que l'on craint régulière) de courriel aux conseiller(e)s intitulée les « Tuyaux de Lucien », on découvre dans un suspense insoutenable comment une conseillère a réussi à caser un Let's Go (non, rigolez pas, c'est le nom des dernières offres commerciales mobile) à 3 client(e)s qui voulaient résilier. Même la conseillère n'en est pas revenue !!

Ben oui, le must du « *le client au centre de nos préoccupations* », c'est quand le client arrive mécontent pour résilier et qu'il repart avec un produit qu'il n'a peut être pas besoin. Et là, Lucien, il se marre avec sa légendaire banane.

Bon d'accord, si Lucien, il vient aux Réclas, il fera moins le fier et c'est en glissant sur la peau de sa banane qu'il constatera les dégâts.

Nous, Lucien, on l'aime bien rebelle et rockabilly et on est pas sûr qu'il soit bien content de se voir en donneur de leçons un peu chelou...

Manger zen

Chantier horaire à l'AVSC. But: mettre les flux clients en adéquation avec la présence des conseillers. Ou le contraire plutôt, aux conseillers de s'adapter. C'est du classique, un chantier horaire de plus.

Ce qui est plus nouveau, c'est la sollicitude avec laquelle la direction s'inquiète de la santé et du bien-être des salarié(e)s.

45 minutes de pause repas, ce n'est pas conseillé. Il faut plus quand on travaille sur un plateau pour se libérer l'esprit. Ce sont les médecins qui le disent.

Pas faux, bien sur, mais rester plus tard le soir n'est pas forcément idéal ! Ca fait un bail que FT fait la chasse aux 45 mn de pause repas mais le motif était: « y a pas de client donc pas besoin de conseillers ».

Ce qui est important maintenant, c'est que l'AVSC va s'organiser en fonctions des recommandations des spécialistes: 10 mn de pause par heure (au lieu de 2 heures) préconisé par l'INRS, finis les objectifs générateurs de stress, finie la pression managériale telle que dénoncée par Technologia, finis les horaires tardifs et les samedis travaillés, pour pouvoir allier vie privée et vie professionnelle, et enfin sieste obligatoire l'après midi pour redonner un p'tit coup de tonus.

Ah, si on pouvait tous bosser à l'AVSC, que la vie serait belle...

Top chrono…

Jeudi, branle bas de combat au N2 Réclas du CCOR Carlotti. Deux étudiant(e)s de de la Junior (comme les castors) Entreprise de l'ESSEC (Ecole Supérieure des Sciences Economiques et Sociales), formé(e)s par FT doivent venir lundi chronométrer les différentes étapes d'une réclamation en doublure avec des conseiller (e)s volontaires.

Les étudiant(e)s de l'ESSEC, ça doit être le genre que même pendant les vacances, faut qu'ils s'occupent !

Le but officiel de cette opération: « *fournir les éléments nécessaires à la détermination des clés de répartition des charges par univers, identifier les assiettes de coûts et mieux illustrer les enjeux* ». Ben non, nous non plus on pas compris !

Mais, dixit la hiérarchie: « *ça va montrer au national qu'une récla c'est pas facile et les objectifs pourront baisser* ». Ben oui, nous aussi, on a bien rigolé !

Lundi, des étudiant(e)s de l'ESSEC ? Que nenni, comme dirait Janine (cherchez pas, elle se reconnaitra). Mais 2 jeunes filles ayant répondu à une petite annonce pour un job d'été et formées à la va vite.

Avant le début de l'opération déclaration du chef de département: si elles ne font pas leur quota de chronométrage, elles ne seront pas payées.

Comme pression morale, on ne fait pas mieux pour trouver des volontaires !!

Ces derniers n'étant pas trop nombreux, les responsables refont le tout du service afin de stimuler les moins enthousiastes.

Ah, le volontariat n'est plus ce qu'il était.

Argument déterminant, les chronométreuses doivent faire le chiffre impossible de 100 chronométrages chacune pendant leur semaine.

Résultat du boulot: 75 seulement effectués et on sait toujours pas si elles ont été payées.

Mais attention hein, les chronomètres leurs étaient fournis, on n'est pas des bêtes à FT/Orange...

Erratum

Suite à un article dans notre numéro précédent, 2 cadres sups de Carlotti, récemment arrivés sont venus se renseigner afin de savoir si ce n'était pas eux qui étaient visés dans l'article en question.

Tout cela avec le sourire bien sur, mais sûrement aussi avec une petite appréhension bien naturelle. Soulagement certain devant notre dénégation, même si l'un d'eux, avec un trémolo de regret dans la voix, a regretté de ne pas figurer dans notre publication !

Pas d'impatience, chaque chose en son temps. Même si actuellement il ne manque pas de prétendants à figurer dans nos colonnes, ne désespérez pas.

« Aller doucement n'empêche pas d'arriver » **Proverbe africain**