

France Télécom trop à l'écoute

Des pauses toilettes au client mystère, la surveillance des salariés est constante chez l'opérateur. «Libération» lève le voile sur ces pratiques à l'occasion de la négociation sur le stress dans l'entreprise.

CATHERINE MAUSSION



Manifestation de salariés de France Télécom contre la souffrance au travail, le 20 octobre 2009 à Marseille (AFP Gérard Julien)

V comme Vigie ou C comme Calabrio... On pourrait écrire un abécédaire des outils de contrôle des salariés de France Télécom. Ces dispositifs, sources de stress, étaient vendredi une nouvelle fois sur la sellette en réunion plénière, dans le cadre de la négociation sur la souffrance au travail. Mais sans réelle avancée, déploraient en soirée les syndicats.

Pourtant, à l'ouverture du chantier, mi-septembre, Christian Mathorel, de la CGT, se félicitait de cette «remise à plat de tous les outils de coaching», point de départ, selon lui, «d'une nouvelle organisation du travail», un sujet tabou et qui «a toujours été la chasse gardée du patronat». Marie Cussonneau, déléguée centrale chez SUD PTT, s'est investie depuis longtemps sur le sujet. France Télécom est un groupe, dit-elle, qui «utilise beaucoup les outils informatiques. La quasi-totalité des salariés exercent leur activité sur un support informatique, même les techniciens qui se rendent chez les clients». Si bien que tous sont «sous indicateurs». En première ligne, les salariés des plateaux d'appels : «Là, on atteint presque la caricature», dit Marie Cussonneau, à propos de personnes «soumises en parallèle à quatre systèmes d'écoute».

«Mirador». Il y a ainsi «*la Vigie*». C'est une personne appelée encore «*Madame Mirador*» - placée au milieu du plateau et qui vérifie «*de visu et sur son écran si on ne met pas trop de temps pour décrocher un appel, si on ne s'attarde pas trop avec un client, si on ne se met pas trop souvent en wrap-up [suspension de la prise d'appel pour annoter le dossier d'un client, ndlr]*». *Pour chaque type d'action - pause toilette, pause pour aider un collègue, pause pour formation - le salarié appuie sur un bouton différent. Tout est renvoyé sur la console de Madame Mirador... La Vigie est elle-même sous le contrôle de «l'Hypervigie», qui veille, sur écrans et à distance, sur plusieurs plateaux.*

Autre couche de contrôle : l'outil de pilotage PPP (Performance-prévision-planification) : «Il enregistre tout ce qui se passe sur un plateau. Un retard d'une minute est répertorié. Cela aboutit à aller chercher les gens qui ne sont pas à leur poste ou à les appeler sur leur portable», explique la syndicaliste. Et elle enchaîne avec Calabrio. Un outil que le manager interroge pour autoriser ou non un salarié à poser un congé, déniait au manager local, accusent les syndicats, toute marge de manœuvre.

«échec». Ghislaine Coinaud, de la CGT, lancée dans un minutieux travail de recensement que «*la direction se refuse à faire*», insiste sur les dangers de l'outil «*coaching*». Il s'agit pour le salarié de choisir un échange enregistré par téléphone avec un client et de le débriefer (analyser) avec son manager : «*Là, il vous dit : "T'aurais dû faire un rebond" [pour placer un produit] ou encore : "Là, tu en as trop mis" [dans l'argumentaire].*» Il s'agit toujours, dit-elle, de «*relever le truc qui ne va pas*». «*C'est un outil qui met les personnels en état d'échec.*» Et c'est sans parler de l'épreuve redoutée des «*clients mystères*» : de faux clients qui testent le bon respect des consignes par l'opérateur. Tous ces outils s'ajoutent aux objectifs de productivité : nombre d'heures de connexion par mois (jusqu'à 96), nombre d'appels traités dans l'heure (jusqu'à 8), nombre de ventes rapportés au nombre d'appels...

Vendredi, les syndicats ont eu droit, à un exposé sur Optim, un outil qui, le matin, délivre au technicien de terrain sa feuille de route. «*On nous dit que c'est pour optimiser les déplacements [le technicien est localisé par GPS]. Nous, on voit bien que c'est pour intensifier le travail*», relève Pierre Dubois, de la CFDT. Et de dénoncer le pilotage de plus en plus centralisé des tâches : «*Les gens reçoivent leur boulot d'une machine. Ils ne voient plus la personne qui répartit les tâches.*»

Pour les syndicats, on note peu de progrès depuis le début des négociations. «*L'outil coaching devrait être réservé aux volontaires*», relève Rachel Beauséjour, négociatrice pour la CGT. Et l'outil PIC (Performance individuelle comparée) qui classe les agents selon leur performance, «*ne donnera plus lieu*, dit-elle, *à affichage*».

«ouverture». Du côté de la direction, on a choisi de ne communiquer sur les avancées de la négociation qu'une fois les décisions validées en réunion plénière : «*Nous donnons la primeur de nos annonces aux négociateurs.*» Reconnaisant néanmoins : «*Tous ces outils sont stigmatisés comme facteur de stress et nous sommes dans une posture d'ouverture pour alléger toute situation qui en génère. Mais ces outils sont là avant tout pour améliorer la qualité de nos services.*» Des services pour l'instant rendus par les salariés du groupe mais qui sont soumis à la forte concurrence de l'étranger, notamment pour les plateformes d'appels : «*Il ne s'agit pas de jeter le bébé avec l'eau du bain !*»