Avr. Mai. 2019

DISU

Édition DP-DS-CHSCT-CE

DS/DP … CHSCT / CE … Actualité… Vu dans la

Réclamations DP

- Techniques de Management, outils de domination patronale

La Réclamation portée par SUD :

Les élus et délégués syndicaux Sud et CGT ont appris qu'une pratique très particulière a été observée le mois dernier dans l'espace de coworking du 11NE Stadium, au SKY 56 : un groupe de salariés d'Orange, ne faisant pas partie de la DISU, étaient réunis debout en cercle ; **certains avaient la tête dans un sac blanc**.

Cet évènement choquant a fait l'objet d'un échange entre les représentants des 2 OS et la direction pour déterminer quelle équipe utilisait ce genre de méthode. Quelle suite a été donnée à cette signalisation ? Quelles actions l'employeur Orange a-t-il mis en œuvre pour que cessent ces pratiques ? Des actions ont été engagées vers les salariés ayant eu à se confronter à cette mise en situation dangereuse ?

Réponse de la direction :

Il s'agissait d'une animation d'une réunion d'équipe SCO visant à renforcer la cohésion de l'équipe, technique d'animation Orange Campus, de team building. L'animation consistait à occulter un sens pour prendre conscience des autres sens. Le manager n'ayant pas à sa disposition de bandeaux occultant, a utilisé des sacs en papier. Cela a pu porter à interprétation et le lieu de la réunion, ouvert à tous, n'était pas approprié. SCO nous a assuré qu'ils allaient sensibiliser leurs équipes à être attentif à l'utilisation des espaces partagés. Bien qu'étonnante cette animation n'avait aucun caractère dangereux (sacs en papier et non pas en plastique).

Ce qu'en pense Sud

Cette réponse même est choquante !

Loin de remettre en cause la technique utilisée, la direction concède juste que le lieu n'était pas approprié et nie la dangerosité …

Des salariés ont vécu la situation, d'autres ont assisté à la scène, ont vu que ce qu'on interdit aux enfants de 2 ans était pratiqué dans cette entreprise, et c'est déjà problématique.

Le problème n'est pas tant l'utilisation des espaces partagés que la méthode. Même cachée, celle-ci est contestable. A quel moment un manager peut-il se dire que, pour expliquer l'usage des sens, il vaut mieux mettre la tête des gens dans un sac **plutôt que de l'expliquer par des mots**, dans une démarche d'adulte responsable ?

« Stage de la semaine prochaine :
Le Lâcher prise
avec saut en parachute
….
Par contre, je n'ai pas de parachute,
on prendra des sacs de couchage ! »

On peut d'ailleurs légitimement se demander si l'entreprise est le lieu d'apprentissage des sens ?...

Cela aurait eu lieu ailleurs c'était tout aussi violent pour les salariés ayant vécu la situation et ceux ayant été témoins. Il y a mise en danger des salariés, car ce procédé porte en lui les risques liés notamment aux exigences émotionnelles

SUD ne peut accepter le retour à des techniques visant à isoler et briser les résistances, à conditionner, pour que les salariés acceptent les yeux fermés tout et n'importe quoi de leur hiérarchie !

Danièle Linhart, sociologue et directrice de recherche au CNRS, professeure à l'université de Paris-Nanterre :

Les managers sont convaincus
que les rigidités viennent des salariés

« Plus que jamais, les managers sont convaincus que les rigidités auxquelles ils sont confrontés et qui menacent la performance de leur entreprise, se trouvent du côté de ce qu'on appelle les ressources humaines (rh).

C'est de là que viennent, selon eux, les résistances, les inerties, le déficit d'adaptation et de réactivité.

En France, cette conviction vire à l'obsession.

Il faut tarir les sources de la contestation, de la critique et rendre les salariés conformes à ce que l'on attend d'eux dans la tourmente de la concurrence mondiale. **Il faut les faire entrer dans le moule.** »

La comédie humaine du travail.

Des méthodes managériales pour renforcer
la subordination des salariés

« L'objectif reste toujours le même : trouver les moyens **d'obliger les** travailleurs à **renoncer à leurs propres valeurs professionnelles, citoyennes et morales pour n'endosser que celles de leur direction,** c'est-à-dire pour ne travailler qu'en fonction des critères de productivité, qualité, rentabilité choisie pas celle-ci. Il s'agit de rendre la subordination des travailleurs effective et efficace. ».

« Dans le cadre du management moderne, cette offensive qui s'inscrit dans une continuité totale avec l'idéologie taylorienne, pratique le bon vieux principe de la captation des savoirs via le transfert aux logiciels, mais qui plus est dans le cadre d'une démarche qui consiste à rendre obsolètes les compétences et l'expérience professionnelle individuelles et collectives des salariés par une **politique de changement perpétuel.**

Restructurations sans fin de services et départements, recompositions incessantes de métiers, changements accélérés de logiciels, externalisation d'activités suivies de réinternalisations, déménagements multipliés, **tout cela a pour fonction de rendre les connaissances des salariés, leurs savoirs, et expériences tout simplement obsolètes.** »

De Taylor au « chief happiness officer » :l'éternelle subordination du salariat

Quelles méthodes managériales pour renforcer la subordination des salariés ?

On a vu en page 1 une technique d'animation prônée par Orange Campus : masquer les yeux des salariés pour utiliser les sens, soit ce qui leur est le plus personnel.

Ce n'est ni plus ni moins que de la « gestion des émotions », du « management des affects » et cela passe par une intrusion extrêmement forte dans la vie privée des salariés, une volonté de s'immiscer dans ce qui relève des affects, des émotions.

Ainsi, on distille insidieusement le message
« suivez nous les yeux fermés ».

D'autres techniques commencent à refaire leur apparition. L'employeur en séminaire manager fait appel à l'imagerie militaire, voire à des intervenants de l'armée.

A l'UI Normandie Centre, par exemple a été mis en scène un séminaire manager sur le thème des commandos de paras, **bérets verts** vissés sur le crâne, slogan **« Produire ou périr »** à l'appui.

A la DSI, on prie les architectes et autres experts d'aller se former à l'autre bout de la France sur une journée, sans autoriser de réservation de nuitée (soit partir à 5h pour revenir à 23h, en dehors des clous par rapport au temps légal de travail).

La journée de séminaire fait appel au **Général de division Vincent Desportes (*)** qui débattra de stratégie adaptative. Ce ressortissant des armées est un habitué des amphis. Il délivrera la bonne parole, les nouveaux dogmes et inculquera aux salariés venus l'écouter que « l'autre » est un « ennemi » à combattre, et que cet « ennemi » n'est pas seulement une entreprise concurrente, mais aussi **un collègue « ennemi » de l'intérieur .**

Il est là pour véhiculer ce message : s'il y a des récalcitrants à la stratégie mise en place, il faut s'en débarrasser pour se mettre au mieux en ordre de marche...

SUD demande à l'employeur de faire cesser ces pratiques et mettra en œuvre tout ce qui est possible pour stopper cette dérive délétère.

(*) Vincent Desportes : Officier, général de division, Ancien directeur de l'Ecole de guerre, Professeur de stratégie à Sciences-Po et à HEC,

Citation : « **L'actionnaire, souvent anonyme, attend des résultats immédiats** dont l'absence le priverait de revenus et dégraderait le cours de Bourse. Les responsables sont jugés et remerciés sur leur capacité à mettre en œuvre de soi-disant stratégies... dont les résultats sont évalués toutes les douze semaines! Il faut donc absolument que les dirigeants s'obligent à "entrer en stratégie": **c'est la seule solution pour sauver le monde qui vient.** »

Le contrat de travail est couplé avec un « contrat narcissique » dans les entreprises qui prônent le management par l'excellence, l'avancement au mérite, l'évaluation individualisée des performances[2]. Les employés, et surtout les cadres sont invités à s'investir corps et âmes pour réussir leur carrière, pour avoir des promotions. Ils intériorisent l'idéal d'excellence que leur propose l'entreprise dans leur propre idéal du Moi.

Il suffit alors que l'entreprise leur refuse la reconnaissance qu'elle leur signifiait généreusement pour que le Moi, qui ne satisfait plus l'idéal, s'effondre. L'attachement à l'entreprise n'est pas seulement juridique, lié au contrat de travail, il est également psychique. Les travailleurs ont « besoin » de s'investir psychiquement pour bien travailler. Ils identifient réussite personnelle et réussite professionnelle. Ils intériorisent les exigences de l'entreprise comme des idéaux. Le travail répond à des nécessités sociales pour subvenir à ses besoins de subsistance, et à des nécessités psychologiques pour satisfaire l'estime de soi. ***Vincent de Gaulejac, sociologue clinicien***

Appui à chaud/STGP

Le Point d'étape sur les Appuis à Chaud et le STGP a permis de débattre sur plusieurs thèmes d'actualité qui interrogent ou qui inquiètent les salariés du STGP de Rennes.

Formation

L'activité « pigtails occupés» reprise au premier semestre a été généralisée à l'ensemble de salariés. Les élus ont alerté la direction sur l'accumulation de nouvelles activités qui n'était pas sans conséquence sur les conditions de travail de certains salariés qui vivent plus ou moins bien cette intensification du travail .Surtout que l'investissement professionnel n'est pas forcement récompensé au moment de l'évaluation individuelle ARCQ.

Car l'entreprise a toujours fonctionné par quotas (le budget n'est pas extensible). Et même si la majorité de salariés auront démontré leur compétences et leur qualification , très peu de primes seront octroyées et il n'y aura aucune promotion sur le poste .

Cette classification par niveaux a-t-elle une utilité autre que d'apporter la zizanie sur les plateaux ?

Sondage techniciens

La direction a bien pris en compte la demande des élus de différencier les 2 items : « Ma perception de l'attente » et « j'ai été bien accueilli ».Elle affiche sa volonté de valoriser les salariés du STGP en mettant l'accent sur la mesure de la qualité de leur prise en charge des techniciens.

Mais ce type de sondage a ses limites. Dans un passé plus ou moins lointain, ce type de sondage a mis en difficulté bon nombre de salariés .Car il fait surtout ressortir des dysfonctionnements organisationnels .Et c'est le salarié le moins décisionnaire qui doit gérer en direct, ces problématiques de clients internes ou externe insatisfaits.

Sondage managers

La direction a voulu féliciter le courage des managers d'avoir accepter l'utilisation de ce sondage. Cela est d'autant plus étonnant qu'il était évident qu'aucune mention bien ou très bien ne serait décernée par le jury!

Les élus ont remonté que les préconisations décidées par la direction et présentées en réunion d'équipe concernant certains points noirs ne satisfont absolument pas les attentes de la plupart des salariés.

Cela démontre un manque crucial de communication que la direction est la première à reconnaitre!

Les élus ont demandé que l'analyse de ces résultats soit le point de départ d'une profonde remise en cause des méthodes managériales.

Les indicateurs

Le débat a porté essentiellement sur l'indicateur « temps de conversation. » La direction a insisté sur le fait qu'il s'agissait uniquement d'un indicateur de pilotage. En avril, les élus se sont battus pour que le temps en appel sortant soit à nouveau intégré dans le temps de conversation. La direction nous a entendu sur ce point.

Mais elle continue à faire des extrapolations de pilotage avec une moyenne de 3h50 de temps de conversation journalière dont 20 min en appels sortants. Elle déclare également devoir à L'UI ,encore et toujours donneuse d'ordre, un nombre d'appels journaliers.

Il y a danger que la direction intègre ces indicateurs dans les objectifs collectifs ou individuels des salariés. A croire que l'époque Lombard , du temps des plateaux pressurisés au maximum n'est pas si lointaine!

Chantiers horaires

La direction a communiqué très en avance son intention de modifier les horaires du STGP (pauses repas, nombre et/ou du samedi). Malheureusement, elle n'a pas communiqué aux salariés l'avancée de ses travaux. Elle devrait pourtant savoir que des modifications avec comme conséquences d'éventuels impacts sur la vie privée des salariés peut être source de stress!

Prévu pour le T2, Ce chantier débutera finalement en septembre. A cet occasion, un groupe de travail sera constitué. Les élus ont argumenté qu'un groupe de travail n'était pas adapté .C'est à la direction de prendre la responsabilité de ses décisions. Il est arrivé que des salariés ayant participé à un groupe de travail, se retrouve seul en porte à faux ,face à des collègues en désaccord avec des décisions qui relèvent de la direction.

Les élus ont préconisé l'élaboration d'un sondage sur les besoins des salariés car leurs souhaits en terme d'horaires de travail doit être une donnée essentielle dans la réflexion et les décisions de la direction.

CHSCT

Polycompétence au HD BUR

Ce point d'information sur le sujet du « **Déploiement de la polycompétence « mobile » au HD bureautique - Répondre dès le premier contact à nos clients multi équipements** » a été ouvert lors de la séance du 01 avril 2019.

La direction a été incapable de présenter une analyse des impacts humains A la demande des élus, ce point a donc fait l'objet d'un deuxième passage le 14 juin .

La stratégie consacrée de notre entreprise est de baisser le cout de la masse salariale pour augmenter les profits. Cela se concrétise par 1 embauche pour 3 départs et l'utilisation généralisée de la sous-traitance. Au HD, aucun remplacement prévu à long terme

Résultat: les plateaux à la DISU se vident . La mise en place de la mutualisation des plateaux décidée unilatéralement par la direction, a pour objectif de pallier cette carence de recrutements indispensables. Mais cela n'empêchera pas la dégradation de la QS! Ce n'est pas sans conséquences pour la santé et le moral les salariés!

Aujourd'hui, au HD Bur de Nantes, le flux mobile est traité sur la base du volontariat. En septembre prochain, les 12 salariés qui ne sont pas volontaires pour traiter ce flux, seront formés d'office à cette nouvelle activité.

La direction a démontré ses efforts en terme de formations, d'accompagnements individualisés. Mais elle est dans le déni quand les élus alertent sur les conséquences de cette poly compétence forcée. Pourtant la dernière *enquête triennale sur les conditions de travail et le stress* a bien mis en évidence une intensification du travail et une augmentation du stress, y compris à DTSI. Ce projet risque d'être l'illustration criante de ces risques sur la santé si la direction ne réfléchit pas plus sérieusement à l'amélioration des conditions de travail de ses salariés.

Le thème de la reconnaissance promotionnelle a été balayé d'un revers de main par la direction qui récite son sempiternel couplet : le métier de soutien support technique est positionné en bande D.

La direction précise que l'accord ARCQ permet l'obtention de primes pour les salariés les plus investis. Mais pour les fonctionnaires, ARCQ riment avec ARNARCQ car le complément FT ne rentre pas encore dans le calcul du montant de leur retraite!

C'est Solidairement, Unitairement, et Démocratiquement que chacun, chacune pourra peser sur son devenir professionnel!

Les militants Sud répondront toujours présents pour porter et défendre les revendications légitimes des salariés de la DISU.

REHUMANISONS LE TRAVAIL !

Il faut **défendre nos conditions de travail** et se saisir de tout **outil** de remontée d'information et de revendication.

Quels outils ?

Les HIS / HMI, Les mobilisations, Les réclamations DP, etc...

Se syndiquer c'est déjà agir et s'investir

Les syndicats les plus puissants en France sont ceux des Grands Patrons (MEDEF ou ailleurs). A leur instigation, les derniers gouvernements ont déconstruit les moyens légaux de protections des salariés.

Soyons plus nombreux et nombreuses pour nous défendre et arracher de nouveaux acquis.

Se syndiquer c'est avoir la possibilité de confronter ses idées, construire le rapport de force.

Payer une cotisation à SUD-SOLIDAIRES, c'est choisir un syndicat de transformation sociale.

Être régulièrement informé-e, avoir la possibilité de se former pour apprendre ses droits et les moyens de se défendre. Avoir l'occasion de participer à la vie du syndicat en donnant son avis sur les orientations à prendre.

Ensemble nous pouvons préserver nos droits

Nous devons maintenir un collectif fort et se garder de toute individualisation !

Contactez un-e représentant-e SUD

Sud
Fédération des activités postales et de télécommunications
25/27 rue des Envierges 75020 paris
Tél : 01 44 62 12 00 - Fax : 01 44 62 12 34
Courriel : sudptt@sudptt.fr
Site : www.sudptt.fr
Union syndicale Solidaires