



☎ 0387207536 / 0608756243
Web <http://tdf-UNSA.org>
🐦 <http://twitter.com/TdfUNSA>

CSE du 19 Juin 2019 Déclaration UNSa

Le 17 Juin 2019

Monsieur le Président,

A l'ordre du jour de cette réunion du CSE, figure une information-consultation sur votre projet de réorganisation de la DPR. Le but affiché pour cette réorganisation est de **« moderniser le NOC [...] afin d'améliorer significativement la qualité de service perçue par le client »**. Pour cela **« la DPR sera structurée par ligne de produit, et la présence des exploitants et responsables de communication client (TDF Contact) sera étendue pendant les heures ouvrées plutôt qu'en heures non ouvrées »**.

L'UNSa considère que si les principes semblent louables, cette réorganisation englobe cependant plusieurs modalités qui, soit ne nous semblent pas pertinentes, soit ont un impact éloigné du but initialement visé :

- Le transfert de la supervision **TNT Premium/Middle** vers la Tour Eiffel, nous semble incohérente avec la volonté de rapidité et de qualité vendue par la direction. La montée en compétence du PTC TFL ne sera pas immédiate. D'autres activités auraient pu de notre point de vue, être transférées (liaisons primaires, ondes courtes, satellite, RNT, ...). A minima, une période de recouvrement avec Romainville est à mettre en place sur quelques mois ;
- D'autre part, la **communication client** assurée aujourd'hui par TDF contact 24/24, ne le sera plus demain qu'entre 7h00 et 21h00 dans un mode de travail dit « Cerex ». En dehors de ces heures, la charge de la communication client incombera aux exploitants, voire de notre point de vue, aux Chefs de Salle. L'UNSA estime que la communication client est un métier, qui d'une part ne peut être pris en charge par tout le monde, et qui d'autre part constitue une charge importante. Il nous semble donc dangereux de faire peser cette charge, même en partie, aux exploitants.
- Le passage de mode Cerex des **activités FTTx** est à préciser. En effet, si aujourd'hui le nombre de prises gérées reste relativement faible, qu'en sera-t-il demain à pleine charge des réseaux actuels voire de futurs nouveaux RIP ?
- Les **Chefs de Salle**, dont le rôle est aujourd'hui déjà fortement dévoyé par rapport à ce qu'on attendait d'eux lors de leur mise en place, risque encore de subir des sollicitations supplémentaires pour des tâches que ne voudraient ou pourraient pas prendre les exploitants, et pas seulement en période de crise. Comment la direction entend-elle les convaincre de s'inscrire dans un processus dont ils estiment qu'il va leur donner plus de charges et de responsabilités ?

- La DPR n'est pas seule concernée par le processus d'exploitation. Pour l'UNSA il est crucial de faire assimiler les process par toutes les parties prenantes, et en particulier les **divisions commerciales et les clients**. Une bonne gestion des incidents, traités tels qu'ils doivent l'être contractuellement, est gage d'une charge de travail maîtrisée pour la DPR ;
- Enfin nous avons appris que la mise en configuration finale de TDF Contact n'interviendrait qu'en **mars 2020** soit 6 mois après les exploitants. Comment vont-ils pouvoir **se positionner sur les postes** qui pourraient les intéresser, notamment en PTC ?

Monsieur le Président, vous souhaitez **aller vite** pour mettre en place votre nouvelle organisation. Depuis le début du mois de juin, vous multipliez les réunions avec les instances (CSE, commission organisation, CSSCT, Syndicats, ...) et avec les salariés (réunions de service, entretiens individuels ou collectifs, réunions informelles). Il nous semble qu'au gré de ces réunions, des évolutions apparaissent dans le beau schéma initialement prévu. Tant mieux, cela signifie peut-être que vous entendez les salariés, mais d'un autre côté cela montre sans doute un **manque de prévoyance et de concertation**.

Aussi, il nous semble très difficile de boucler cette réorganisation d'ici la fin du mois de juin, avec notamment un avis que nous devons rendre ce jour. Nous pensons qu'il est nécessaire de **clarifier** encore certains aspects de cette réorganisation, de poursuivre la **concertation** avec les salariés concernés et avec leurs représentants, afin de boucler un projet qui convienne au plus grand nombre, direction et salariés de TDF.

