



Tablette et portail technicien

Un duo gagnant....Mais pour qui ?

Le « nouveau poste de travail du technicien » composé d'un nouvel outil la tablette, associé à une application informatique le portail technicien va être mis en place au Grand Public.

Alors que les 3 UI pilotes depuis plus de deux ans (Paris, Centre et Bourgogne Franche Comté) n'avaient même pas fait un bilan, la direction de l'intervention voulait étendre son usage à toutes les UI de France.

Pourtant ce « duo » va impacter à terme 10 000 techniciens d'intervention, pour lesquels c'est une refonte totale du poste de travail. Il est aussi prévu que les sous traitants en soient équipés.

A l'UI OF le CHSCT a été consulté sur le sujet le 26 avril 2013.

Concernant l'outil la tablette, il est incontestable qu'il va amener au travers d'une meilleure ergonomie, et de certaines fonctionnalités (accès à l'OT même en mode déconnecté, historique des dérangements, état de la ligne sur les derniers jours...) une amélioration des conditions de travail du technicien. Mais cette facilité d'utilisation, cette praticité ne doivent pas nous empêcher de voir les « dommages collatéraux » qui vont résulter de son couplage avec le portail technicien et l'usage que compte en faire la direction.



Aujourd'hui il sera possible que le technicien fasse lui-même les mutations de paires dans 42C sans passer par le service GTC. Demain pourquoi pas les mutations de broches de DSLAM ? La direction ne le cache pas vraiment puisqu'elle indique clairement que la tablette et le portail doivent limiter la dépendance du technicien au « back office ».

A plusieurs reprises dans les commissions nationales, la direction de l'intervention a présenté la tablette (dans laquelle elle englobe le portail technicien), comme « l'outil moderne et fiable pour la mise à jour des données du SI ». Elle prévoit dès à présent de faire fiabiliser les données concernant les PC par les techniciens, alors que les organisations syndicales proposent la création dans chaque UI d'équipes de patrouilleurs, composées avec du personnel ayant des restrictions médicales (dispensé de port de charges, dispensé de travaux en hauteur....).

L'expérience, le vécu de la CGT nous laissent aussi penser que demain la direction ne se gênera pas pour exiger que les techniciens fassent d'autres mises à jour d'applications via la tablette et le portail technicien. Cela se fera bien sûr sans augmentation du temps accordé pour réaliser l'intervention.

Concernant la charge de travail des techniciens, nous avons eu connaissance de documents FT où, il est clairement écrit, que l'usage de la tablette couplée au portail technicien permettra de caser dans le plan de charge du technicien, en plus de deux PMS par ½ journée, une intervention sans rendez vous. Soit 10 interventions de plus par semaine et par technicien.

La tablette et le portail technicien sont avant tout pour la direction, des outils qui doivent lui permettre d'augmenter la productivité des techniciens et palier aux suppressions d'emplois. Devant ces affirmations de la CGT, le chef de département Grand Public de l'UI OF a nié toute recherche d'augmentation de productivité.

Quant à la possibilité pour le technicien de connaître le profil du client, les offres qu'il a souscrites, et lui présenter les nouvelles offres, nous craignons fort qu'elle ne le transforme aussi en vendeur avec à la clé une part variable, ou des challenges de vente entre techniciens, pour « stimuler » leur ventes.

N'oublions pas non plus, que le portail va augmenter les possibilités de traçabilité de toutes les actions effectuées par le technicien au cours du traitement de son OT. La direction a d'ailleurs prévu la possibilité d'activer un blocage des opérations au cas où le technicien refuserait de servir certaines indications qu'elle aura jugées incontournables

Sur le côté idyllique de l'outil « zéro défaut » les techniciens testeurs nous indiquent que les problèmes de connexion liés au réseau sont bien évidemment identiques à ceux connus avec « e.tech », puisqu'ils sont principalement liés à la couverture réseau. Et qui dit absence de réseau dit tests impossibles.

Sous couvert d'autonomie du technicien pour « limiter la dépendance au back office » la direction va en profiter pour réduire les effectifs, aujourd'hui à la GTC, demain au patrimoine, au STGP, dans les boutiques, les CA...

La direction prévoit une forte diminution d'appel aux soutiens, le technicien disposant en permanence des « process » et modes opératoires sur sa tablette. De ce fait, la CGT pense que le technicien va se retrouver de plus en plus isolé face aux problèmes techniques qu'il va devoir résoudre.

La tablette et le portail ne sont pas un projet isolé. Ils font partie des « outils » nécessaires à la direction pour la mise en place de nouvelles organisations de travail dans les UI combattues par la CGT.

Avec les boîtiers de géolocalisation, le portail technicien, la sous traitance, la direction est en recherche permanente de productivité dans les UI.



Pour la CGT le lien est évident entre la mise en place de ce « nouveau poste de travail du technicien » et la suppression de 7000 emplois programmée sur les années 2013 à 2015.

Il est plus que nécessaire de donner la priorité à l'emploi, au travail bien fait, à l'amélioration des conditions de travail, à l'augmentation des rémunérations et à la réponse aux besoins des usagers pour le très haut débit fixe et mobile sur tout le territoire.

Les moyens existent et doivent aussi profiter aux salariés : baisser le dividende des actionnaires de 38 centimes permettrait de créer 15000 emplois.

Dans tous les services, il est temps de décider de formes d'action adaptées pour gagner sur les revendications. Il est urgent d'agir. Nos actions sont notre avenir.

Villepreux le 10 juin 2013

**Fédération des Activités Postales
et de Télécommunications CGT - Syndicat des Yvelines**

8 square de la Drôme – 78450 Villepreux

Tél. : 01 30 56 40 60 E Mail : cgtfapt78@orange.fr Fax : 01 30 56 16 95