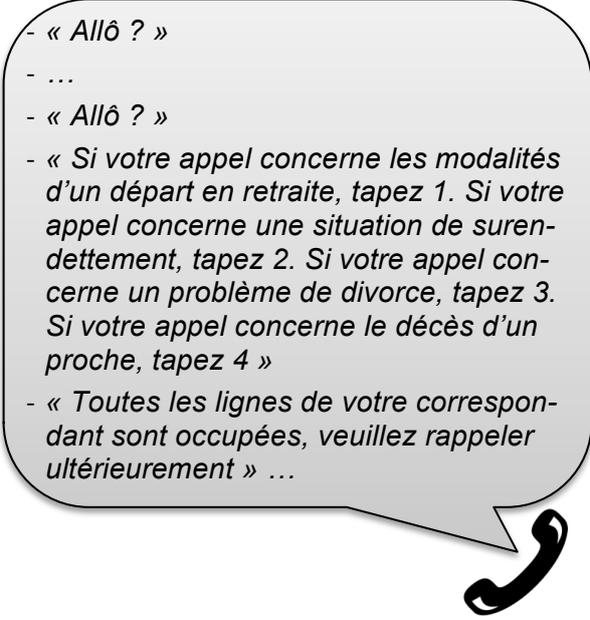


Assistants sociales à FTV Gère-t-on les rapports humains comme on gère un parc de photocopieurs ?

- 
- « Allô ? »
 - ...
 - « Allô ? »
 - « Si votre appel concerne les modalités d'un départ en retraite, tapez 1. Si votre appel concerne une situation de surendettement, tapez 2. Si votre appel concerne un problème de divorce, tapez 3. Si votre appel concerne le décès d'un proche, tapez 4 »
 - « Toutes les lignes de votre correspondant sont occupées, veuillez rappeler ultérieurement » ...

Et voilà donc le devenir des relations avec les Assistants Sociaux à France télévisions, qui pourraient être, dans quelques semaines, remplacées par une « hotline » téléphonique nationale. Que les salariés devront appeler, en lieu et place des permanences hebdomadaires ou mensuelles qui existent et fonctionnent bien dans les antennes du Réseau France 3.

On n'ose imaginer que ce sont des considérations financières et budgétaires qui ont amené FTV à vouloir renégocier un appel d'offres pour le service des Assistants Sociaux. Car c'est bien plus qu'un « service ». C'est une véritable relation humaine, qui se construit en face à face, d'humain à humain, en toute confidentialité.

Une relation si particulière, si fragile lors du premier rendez-vous. Des non-dits qu'on voudrait ne plus dissimuler. On est là parce qu'on a un problème et qu'on n'en voit pas la solution. On est là parce qu'on demande de l'aide. Mais il y a aussi la honte. La honte d'étaler son intimité sociale. Ses problèmes d'argent, ses problèmes de couple, son handicap, sa peur de vieillir, la douleur d'un deuil.

Une relation de confiance s'installe, car on sait que rien ne sortira de ce petit bureau. Alors la parole peut se libérer. Et l'Assistante Sociale va nous accompagner et nous aider à clore un chapitre douloureux de notre vie.

Des rendez-vous réguliers, des échanges de mails et des appels reconfortants dans l'intervalle, un suivi des dossiers, des visites à domicile pour les salariés en longue maladie ou en invalidité... Demain donc, il faudra passer par une ligne de téléphone nationale, une plate-forme basée on ne sait où, un centre d'appel impersonnel, façon opérateurs de téléphonie mobile. Il faudra débiller sa vie à une voix anonyme, à une voix qu'on ne croquera jamais, à une voix qui n'aura jamais de visage, ni cette empathie dans le regard.

Interpellée par l'ensemble des élus du CSE Réseau France 3, la direction répond que cet appel d'offres a pour objectif d'offrir le même service pour tous les salariés de FTV. Un service engorgé à Paris et quasi inexistant

dans les Outremer. Donc pour solutionner deux problèmes, on va en créer un troisième là où il n'y en avait pas.

Du côté des RH de proximité, on redoute également les conséquences néfastes d'une telle évolution. Avec des salariés qui n'appelleront pas une plate-forme déshumanisée et préféreront se retourner vers leur service pour de multiples questions. A fortiori

en cette période de fortes inquiétudes sociales, liées à la restructuration des services, aux déménagements, au projet de rupture conventionnelle collective...

Les réponses à l'appel d'offres doivent être examinées le 13 mars. Les élus CGT demandent à la direction de revenir sur son projet. Parce qu'on ne gère pas l'Humain comme on gère un parc de photocopieurs.

Paris, le 11 mars 2019