



CFE-CGC/UNSA France Télécom - Orange

Adresse postale : 12 rue Saint Amand

75505 Paris Cedex 15

Tél : 01 40 45 53 23 - Fax : 01 40 45 51 57

E-mail : secretariat@cfecgc-ft-orange.org

Communiqué du 5 juillet 2010

France Télécom : une reconstruction entravée par un niveau de dividendes insupportable, imposé par l'État et les marchés financiers.

Stéphane Richard et son équipe viennent de présenter le projet qui conduira notre entreprise jusqu'en 2015. Il convient de se féliciter de la rupture avec l'équipe précédente en termes de politique managériale. La première richesse de l'entreprise redevient le personnel. Les clients, plus que les marchés financiers, redeviennent sa véritable préoccupation.

Pour autant, la politique financière ne connaîtra pas d'inflexion, entravant la reconstruction de l'entreprise. La question de l'investissement restera posée tant que l'étai du dividende imposé par l'État actionnaire ne sera pas desserré. Rappelons que pour l'exercice 2009, France Télécom a versé 3,7 milliards d'euros de dividendes pour 2009, plus que ses bénéfices consolidés. Et que la Direction de l'entreprise a été contrainte de reconduire l'engagement de verser le même pourcentage démesuré du cash flow organique pour l'exercice 2010.

Retrouver la voie de l'emploi et du service client

Après 5 ans de décroissance massive des effectifs (30 000 emplois supprimés en 5 ans), la Direction de France Télécom annonce un retour à une politique de recrutement. C'est une bonne nouvelle, même si les embauches annoncées suffiront à peine à compenser les départs naturels

Il conviendra cependant d'aller encore plus loin, pour **mettre fin à la logique de sous-traitance**, en particulier dans les métiers en relation avec les clients, comme les Centres d'Appels et les Unités d'Intervention, qui sont souvent le premier contact physique des clients avec l'entreprise. Au-delà même d'une incarnation de la marque, de plus en plus nécessaire dans notre société « numérique » et virtuelle, la prise en charge du client par un salarié de l'entreprise dès le début de la relation permet de mieux cerner les besoins des clients, et d'assurer la qualité de service idoine, que Stéphane Richard souhaite retrouver.

Pour que l'entreprise ne soit pas défavorisée sur le plan concurrentiel, **l'État devra aussi prendre ses responsabilités, et interdire les délocalisations – notamment pour les centres d'appels - à tous les opérateurs de télécommunications desservant le territoire national**. Une telle mesure permettrait en outre de retrouver des emplois, absolument nécessaires dans le contexte de crise économique, sans pour autant pénaliser la compétitivité des opérateurs français, puisqu'ils seraient tous soumis aux mêmes règles.

Une nouvelle équipe au service de l'intérêt collectif

La précédente équipe de Direction n'avait jamais dirigé une entreprise avant France Télécom. On a en vu le résultat particulièrement désastreux

Stéphane Richard semble avoir réussi à constituer une équipe (Delphine Ernotte, Bruno Mettling, Pierre Louette) soucieuse de l'intérêt collectif, et dont les compétences sont reconnues.

Cependant, depuis plusieurs années, les cadres de l'entreprise ont été mis entre le marteau et l'enclume, et la confiance a été perdue. Elle sera longue à reconquérir. La nouvelle équipe devra être particulièrement vigilante pour que les nouvelles orientations soient perçues comme réelles et concrètes par les personnels de l'entreprise.

Les évolutions annoncées du système d'information – rendues possibles par la levée d'une partie des contraintes réglementaires (cross selling) – permettront la simplification du travail du personnel et contribueront à l'amélioration des conditions de travail.

Un projet plombé par un État prédateur

Cependant le projet présenté manque d'ambition en France où France Télécom réalise 50% de son chiffre d'affaires, et risque de ne pas déclencher l'enthousiasme et le rêve tant attendu.

Le niveau d'investissement annoncé reste insuffisant pour permettre à France Télécom de rester parmi les leaders mondiaux. L'accroissement annoncé du nombre de clients dans les pays émergents ne peut faire illusion. Le déploiement de la fibre va démarrer véritablement en France cette année : l'entreprise doit bénéficier de toute sa capacité financière pour assurer son avenir, et, par la même, celui de ses salariés comme de ses actionnaires. France Télécom doit en outre pouvoir contribuer efficacement à l'équipement numérique de la nation, pour lui permettre de rester compétitive en ce début de troisième millénaire. Mais la ponction des dividendes ne le lui permet pas.

La CFE-CGC/UNSA souhaite que l'entreprise ne soit plus aliénée aux dogmes des marchés financiers. Elle demande que le niveau des dividendes soit ramené à 0,50 € au lieu de 1,40 €, au bénéfice de l'investissement et du désendettement. Rappelons que les leaders Apple ou Google ne versent pas de dividendes pour préserver leur capacité à développer leur activité.

Elle demande aussi à l'État de prendre toutes ses responsabilités d'actionnaire principal. Avec 27% du capital, l'État est le principal bénéficiaire des dividendes, et il a tous les moyens d'infléchir cette politique irresponsable pour la pérennité de l'entreprise. Un gouvernement qui prône et pratique le désengagement de l'État au profit de l'initiative entrepreneuriale, ne devrait-il pas laisser l'entreprise disposer de ses fonds propres plutôt que de les ponctionner pour renflouer ses caisses ?

La nouvelle direction opérationnelle a annoncé son souhait de dépasser la crise sociale en mobilisant les équipes autour d'un grand projet. Elle doit avoir les moyens de le mettre en œuvre.

Trois axes stratégiques de développement proposés par la CFE-CGC/UNSA

Investir dans l'accès : la fibre ou le déploiement de la 4G nécessitent la reprise d'une politique offensive d'investissement (que la réglementation et le dogme de la concurrence ne doivent pas entraver).

S'imposer « enfin » sur la médiation : France Télécom et Orange, comme la plupart des opérateurs de télécommunication, ont raté leur entrée dans le monde Internet. Moteurs de recherche, portails, réseaux sociaux, plates-formes de services sont désormais lucratifs : la publicité sur Internet représente le quart du chiffre d'affaire de l'accès. Mais c'est Apple et e-Bay qui donnent à celui qui a pourtant inventé le premier kiosque électronique, une magistrale leçon sur l'intermédiation financière.

Favoriser le développement des contenus sans empiéter sur le terrain de ceux dont c'est le cœur de métier : nécessaire neutralité du Net autant que compétences à développer des contenus pertinents susceptibles de séduire les consommateurs doivent inciter France Télécom à investir dans des partenariats plutôt que dans la production directe de contenus.

Contacts :

- Sébastien CROZIER, élu de la CFE-CGC/UNSA au Comité Central d'Entreprise de France Télécom (06 86 27 32 72) - sebastien.crozier@cfecgc-uns-ft-orange.org

- Pierre MORVILLE, Délégué Syndical Central CFE-CGC/UNSA de France Télécom-Orange (06 62 22 78 35) - pierre.morville@cfecgc-uns-ft-orange.org

Vous pouvez retrouver nos communiqués sur le site web de la CFE-CGC/UNSA France Télécom-Orange :
http://www.cfecgc-ft-orange.org/ftsa/index.php?option=com_content&task=blogsection&id=30&Itemid=19