



# 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](mailto:secretariat@cfecgc-ft-orange.org)

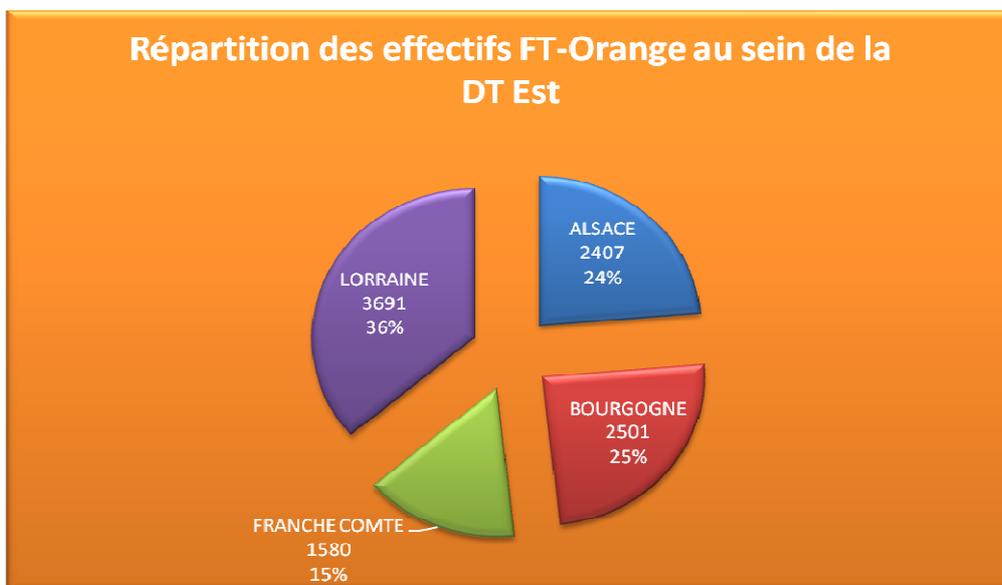
## France Télécom - Orange : état des lieux social en Bourgogne, la Côte-d'Or

### Géographie et effectifs

Les services de France Télécom-Orange de Bourgogne dépendent principalement de la Direction Territoriale Est (DT Est) basée à Strasbourg. La DT Est couvre quatre régions : Alsace, Bourgogne, Franche Comté et Lorraine. Quelques services de directions nationales y sont également implantés. Sur les 10 179 salariés du Groupe France Télécom-Orange recensés fin 2009 en DT Est, la Bourgogne comptait 2 501 personnes (sources : élections professionnelles France Télécom-Orange fin 2009)

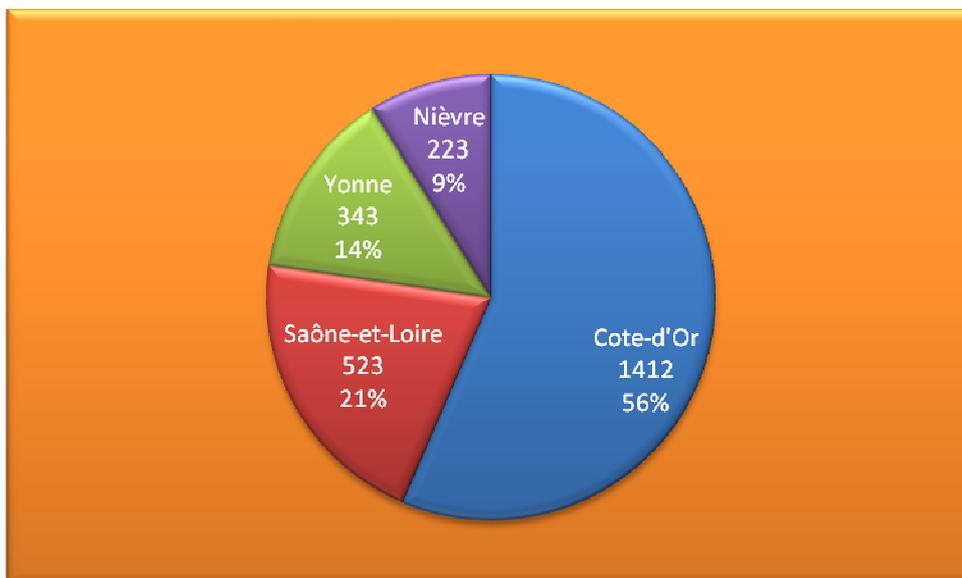
### La Bourgogne dans la zone DT Est

L'Alsace et la Bourgogne se répartissent équitablement les effectifs du Groupe avec respectivement 24 et 25% du total. La Lorraine représente le gros des troupes avec 35%. La Franche Comté n'enregistre « que » 16% de l'effectif total de l'entreprise sur cette zone.

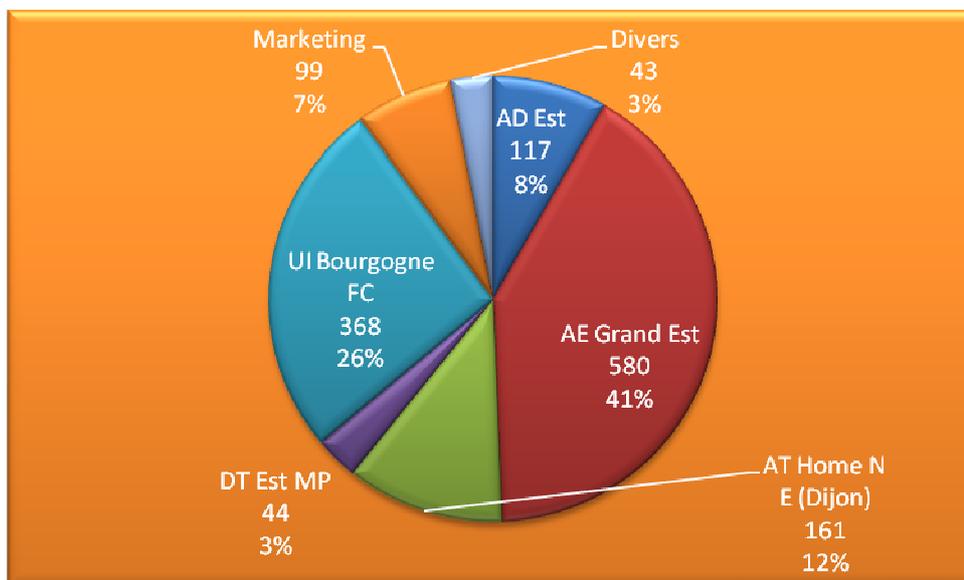


## La Côte-d'Or en Bourgogne

La Côte-d'Or recense la très grande majorité des effectifs en Bourgogne, avec 1412 personnes à fin 2009, loin devant la Saône-et-Loire à 523, l'Yonne et la Nièvre avec respectivement 343 et 223 personnes.



## Les types d'activité en Côte-d'Or



### Glossaire :

AT Home : Assistance technique par téléphone des clients « Home » (particuliers)

AD : Agence Distribution, accueil physique en boutique

AE : Agence commerciale « Entreprise » traitant les clients professionnels et entreprises

UI : Unité d'Intervention (en majorité techniciens et concepteurs réseaux)

DT Est MP : Services déconcentrés du siège de la direction territoriale Est basée à Strasbourg

Divers Nat : Services nationaux déconcentrés (en majorité marketing et services réseaux)

## **La situation de l'emploi en Côte-d'Or**

La Côte-d'Or a payé un lourd tribut ces dernières années en matière d'emploi. Les 30 000 postes supprimés au niveau national en 5 ans n'ont pas épargné le département.

L'essentiel de l'activité est concentré sur l'activité technique, l'accueil physique et téléphonique. Les métiers commerciaux, principalement auprès des entreprises restent importants.

## **Les perspectives d'évolution :**

Le Nouveau Contrat Social de France Télécom-Orange annonce au plan national 10 000 recrutements en trois ans. Face aux 12 000 départs prévisibles sur la même période, c'est donc 2 000 emplois qui seront encore détruits nationalement.

Sur la Côte-d'Or, une cinquantaine de recrutements annuels seraient raisonnablement envisageables, essentiellement pour recruter des techniciens d'intervention ainsi que des conseillers clients. Le groupe France Télécom-Orange négocie actuellement sa troisième tentative d'accord sur la Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences depuis 2006. A ce jour, les négociations touchent à leur fin. La déconcentration annoncée par le nouveau PDG, Stéphane Richard, devrait permettre un suivi des bassins de vie, et des prévisions plus précises sur le département. On peut cependant tabler sur un solde négatif des effectifs.

## **Le Nouveau Contrat Social de France Télécom**

Comme les 100 000 salariés du groupe, les collaborateurs de France Télécom-Orange de Meurthe et Moselle ont reçu individuellement à leur domicile la plaquette présentant le projet du nouveau Directeur Général Stéphane Richard. Malgré les formations lancées auprès des managers sur les nouvelles relations sociales à construire après la crise sociale de 2009, les personnels interrogés déplorent la lenteur du changement.

Les accords nationaux signés ces derniers mois sont lents à s'appliquer, et ne sont que rarement communiqués aux salariés par les managers. Déficit de communication sociale particulièrement tangible dans le domaine commercial, malgré les relances syndicales. La CFE-CGC/UNSA a demandé l'engagement des managers et RH de proximité à communiquer sur les accords auprès de leurs équipes.

Et si le retour des RH de proximité dans toutes les entités opérationnelles, alors qu'ils en avaient été évincés sous la précédente Direction, est un réel progrès, il reste à leur donner les marges de manœuvre nécessaires pour qu'ils puissent véritablement jouer leur rôle.

## **L'action des syndicalistes permet une amélioration du dialogue social au bénéfice de tous**

Pas moins de 9 accords ou avenants ont été signés entre la Direction de France Télécom - Orange et les organisations syndicales depuis l'arrivée de Stéphane Richard à la tête de l'entreprise. 6 d'entre eux visent directement l'amélioration des conditions de travail, et du dialogue social dans l'entreprise.

Les syndicalistes peuvent-ils pour autant se croiser les bras ? Moins que jamais ! Les représentants syndicaux et les représentants du personnel sont absolument nécessaires, notamment dans les CHSCT (Comités hygiène, Sécurité et Conditions de Travail), tant pour activer la mise en œuvre de ces accords sur le terrain que pour inciter l'entreprise à passer de l'action curative à l'action préventive en matière de santé et bien-être au travail, obligation légale de l'entreprise pour l'une, volonté affichée de la Direction Générale pour l'autre.

## **A l'échelle de la DT Est, on veut croire à un renouveau des embauches...**

Les représentants des personnels se félicitent de la reprise des recrutements en 2010. Sur l'ensemble de la Direction Territoriale (Alsace, Bourgogne, Franche Comté et Lorraine) :

- 131 recrutements externes ont intégré l'entreprise, dont 11 handicapés,
- 212 recrutements d'apprentis ont été réalisés.

Les domaines de recrutement ont également été rééquilibrés : même si le domaine commercial, essentiellement les Agences Distribution et l'Agence Entreprise, reste le principal recruteur, le domaine technique, mis à la portion congrue les années précédentes, a bénéficié d'embauches en 2010.

France Télécom a également renoué avec les « journées d'accueil » pour les nouveaux arrivants, qui étaient tombées en désuétude, alors qu'elles constituent un premier pas essentiel vers une intégration réussie dans l'entreprise.

### **... mais le maintien dans l'emploi des handicapés n'est toujours pas assuré...**

L'accord d'entreprise sur le handicap, en cours de renégociation, sert très paradoxalement à protéger l'entreprise de l'intervention du Sameth, réseau de professionnels animé par l'Agefiph qui a pour mission d'aider les entreprises et les salariés à trouver une solution sur-mesure de maintien dans l'entreprise quand apparaît une inadéquation entre l'état de santé du salarié et son poste de travail.

A France Télécom, si l'on parvient peu ou prou à obtenir les aménagements nécessaires aux handicapés physiques, l'accompagnement des handicaps psychiques ne sont pas du tout pris en compte.

La CFE-CGC/UNSA a mis en place un groupe de travail focalisé sur les questions du handicap, pour tenter d'obtenir un accord et un suivi plus efficaces dans la prochaine version de l'accord d'entreprise.

### **... et la gestion du Temps Partiel Seniors met en évidence un malaise persistant.**

La moyenne d'âge, dans la DT Est comme dans tout France Télécom, est élevée (48 ans dans le bilan social 2009) : c'est le résultat d'une politique de gel des embauches qui a perduré pendant près de 10 ans, l'objectif étant la décrue des effectifs. Dans le cadre de cette politique, les « Seniors » (au-delà de 45 ans, rappelons l'infamie de cette nouvelle « norme sociale » dans nos sociétés développées) ont été privés de toute perspective, qu'il s'agisse de formation ou d'évolution professionnelle. Dans le même temps, la loi a commencé par interdire les plans de préretraite, puis a reculé l'âge de départ en retraite à 62 ans. Ces deux phénomènes conjugués sont forcément désespérants pour les personnels « Seniors ».

Les Seniors affichent clairement leur volonté de quitter l'entreprise, où ils n'ont plus de perspectives. La démarche de la Direction, qui a aménagé son dispositif de temps partiel seniors en lui adjoignant un temps partiel intermédiaire (accord d'entreprise que la CFE-CGC/UNSA n'a pas signé - voir : <http://cfecgc-uns-ft-orange.org/201102091692/fin-de-carrieres-retraites-et-cfc/flash-infos-cfe-cgcunsa-nd33-du-28-janvier-2011-temps-partiel-seniors.html>) semble répondre aux attentes des personnels en accélérant la mise en place de ces dispositifs. Dans les faits, cela ressemble cependant à un opportunisme malsain jouant sur le mal-être des personnels concernés pour les faire partir plus vite, dans des conditions matérielles, mais aussi psychologiques, qui sont loin d'être optimales.

## **Éviter les fermetures de sites**

La rationalisation à outrance mise en œuvre par l'ancienne équipe de Direction avait conduit l'entreprise à fermer purement et simplement de nombreux sites dans les villes moyennes, contraignant les personnels - qui ne pouvaient retrouver d'emploi sur place - à faire des trajets de plusieurs dizaines de kilomètres chaque jour pour travailler. Fatigue, risques d'accidents, et grandes difficultés pour articuler vie familiale et vie professionnelles étaient donc devenus le quotidien de nombreux collaborateurs de l'entreprise, souvent contraints de surcroît de prendre des postes pour lesquels ils ne se sentaient ni armés, ni réellement motivés.

A l'échelle de la Direction Territoriale, on peut noter que l'entreprise a cessé de fermer les sites dans les villes moyennes, ce qui bénéficie à la fois aux personnels concernés et à l'économie locale des villes concernées :

- en reconvertissant les personnels vers de nouvelles missions, comme cela a été fait à Sochaux
- en signant des accords de télétravail qui permettent à des collaborateurs de continuer à exercer leur expertise même si les centres de décision du service se déplacent, comme cela a été réalisé dans plusieurs entités de gestion des réseaux
- en ré-internalisant des activités, telle la facturation des clients Grand Public, pour permettre à des petites unités de production (sur Amiens, Lognes, Clermont ou Lyon) de rester en place.

## **Réaménager les sites et le travail**

Sur Mâcon, un projet d'évolution des services clients par téléphone est en cours de réflexion pour 2011, mais des assurances ont d'ores et déjà été données que le site sera maintenu, et qu'un budget de près d'un million d'euros sera consacré à la réfection des bureaux et postes de travail, ainsi qu'à la sécurisation des installations. Un retard qu'il était temps de rattraper sans doute. Les intentions affichées en matière

d'organisation du travail au sein de ce nouveau projet vont dans le sens conjoint d'une amélioration pour les personnels, leur permettant de mieux répondre aux clients.

Il restera à en suivre la bonne application dans les faits.

## **Une difficulté récurrente à gérer les problématiques territoriales : l'exemple du PDE**

Comme dans d'autres régions, France Télécom réfléchit à la mise en place d'un plan de déplacement entreprise (PDE). Ces démarches sont cependant encore très embryonnaires, et freinées dans leur mise en place par une absence de coordination, non seulement avec les autres entreprises des bassins d'emploi et les transports publics, mais d'abord entre les différents services de l'entreprise. L'organisation du Groupe France Télécom est telle que les Directions Territoriales n'ont pas la main, et parfois pas même l'information sur les actions entreprises dans les services nationaux implantées sur leur territoires, ce qui réduit d'autant l'efficacité des actions menées.

Alors que le plan de déplacement entreprise constitue l'un des volets de la responsabilité sociale de l'entreprise, au final, il se résume à quelques « conseils de bon sens » sur les déplacements du personnel... qui vise surtout à régler le problème économique de l'entreprise, car elle ne dispose pas de suffisamment de parkings pour accueillir les véhicules de ses collaborateurs. On n'y trouve donc aucune prise en compte réelle du développement durable affiché comme objectif, ni une amélioration concrète de l'accès aux sites par les transports publics

## **L'initiative syndicale améliore les méthodes de gestion du changement....**

L'un des points noirs récurrents dans le Groupe France Télécom-Orange, c'est la gestion des déménagements de sites. Dans ce domaine, la culture de l'économie financière à outrance et de la gestion « top-down » des projets est encore trop souvent la règle, générant des aberrations multiples. De la mauvaise gestion des espaces de travail ou de la restauration collective, qui peut pourtant souvent être optimisée dans réel surcoût financier, à une angoisse générale des personnels concernés, qui, jusqu'à la dernière minute, ne sont pas consultés, et ne savent même pas quelles seront leurs nouvelles conditions de travail, les projets de déménagement se résument trop souvent à une sorte d'apocalypse traumatisante pour tous... qui a ensuite des répercussions sur le bien-être au travail et la productivité des équipes.

Sur la DT Est, la CFE-CGC/UNSA a une nouvelle fois fait la preuve de ses capacités d'innovation. Dans le cadre d'un projet de déménagement sur Dijon, ses élus CE (suivis par ceux de Sud, les autres organisations syndicales ayant refusé d'adhérer à la proposition) ont proposé une expertise par une consultante, en vue de déboucher sur la mise en place d'un protocole de méthode et d'accompagnement au changement, qui constituera désormais une base de travail pour tous les projets de déménagement de la Direction Territoriale.

La méthode permet notamment la mise en place :

- d'un chef de projet coordinateur lors d'un déménagement
- d'un plan de communication, non seulement vers les représentants du personnel qui pourront enfin avoir une vision globale des projets, mais aussi vers les équipes concernées
- d'une concertation interactive avec les personnels concernés, qui pourront exprimer leurs choix sur certains aspects des aménagements
- d'une structure inter-CHSCT permettant de faire un point régulier sur les projets du PSDI (Plan schéma Directeur Immobilier) de la Direction Territoriale.

## **... mais chaque déménagement doit faire l'objet d'une vigilance spécifique.**

Les représentants du personnel doivent cependant rester vigilants : chaque déménagement est souvent une fermeture de site déguisée, comme le montre la dégradation progressive de l'emploi sur Dijon. Et si les regroupements par métiers ont de l'intérêt, ils favorisent le travail « en cheminée » et le cloisonnement entre services, qui se fait au détriment d'une coopération bénéfique pour l'entreprise comme pour le client.

**La CFE-CGC/UNSA est particulièrement présente et active dans la négociation locale et l'accompagnement des personnels en difficultés, et incite l'entreprise à passer de l'action curative à l'action préventive.**

**Rappelons qu'elle a été à l'initiative de la création, avec Sud, de l'[Observatoire du Stress et des Mobilités forcées à France Télécom-Orange](#) dès 2007. Les travaux de cet Observatoire, associant des**

**syndicalistes, des médecins, des experts du travail et des chercheurs, ont, les premiers, permis d'établir le lien entre les conditions de travail, son organisation, et les nombreuses manifestations de mal-être constatées dans l'entreprise.**

**La CFE-CGC/UNSA œuvre donc au quotidien, pour que les nécessaires changements s'opèrent concrètement, dans l'intérêt des personnels, de l'entreprise, mais également de ses clients. Chacun sait en effet qu'un salarié heureux au travail est beaucoup plus efficace, et performant dans la durée.**

## Contacts

- Hervé Porcedda : Délégué syndical coordinateur DT Est - tél : 06 77 97 33 70

- Sébastien CROZIER, Président National du syndicat CFE-CGC/UNSA de France Télécom Orange, élu au Comité Central d'Entreprise - tél : 06 86 27 32 72 - [sebastien.crozier@cfecgc-uns-ft-orange.org](mailto:sebastien.crozier@cfecgc-uns-ft-orange.org)