



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

France Télécom - Orange : état des lieux social en PACA et Bouches du Rhône

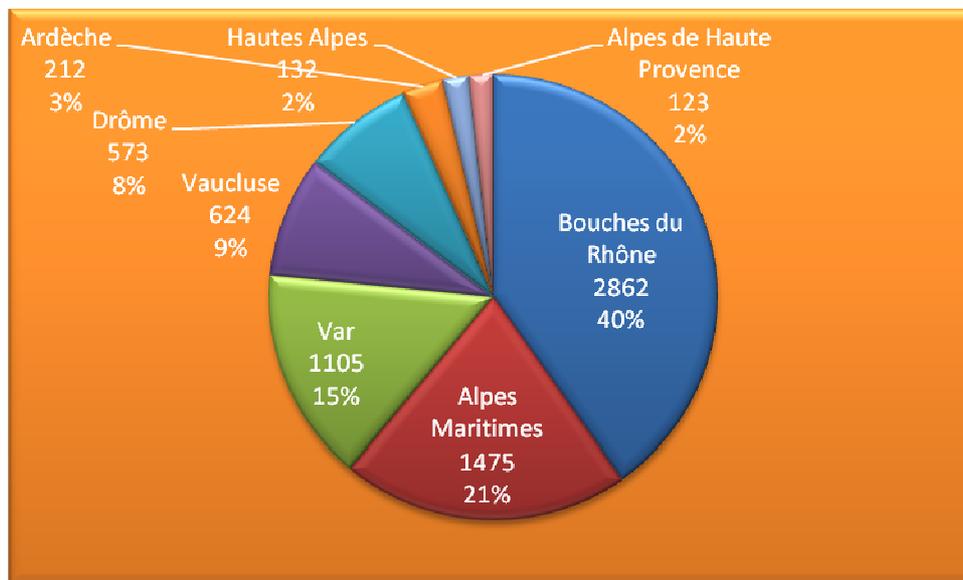
Géographie et effectifs

Les services de France Télécom-Orange de la région PACA dépendent principalement de la Direction Territoriale Sud Est (DT Sud Est) basée à Marseille. La DT Sud Est couvre les six départements de la Région : Alpes de Haute Provence, Hautes Alpes, Alpes Maritimes, Bouches du Rhône, Var, Vaucluse. A ces départements s'ajoutent la Drôme et l'Ardèche. De nombreux services de directions nationales sont également implantés. Sur les 7106 salariés actifs de France Télécom – Orange recensés en juin 2010 en DT Sud Est, les Bouches du Rhône comptaient 2862 personnes (sources : RH France Telecom-Orange).

82% de l'effectif actif est sous statut de fonctionnaire.

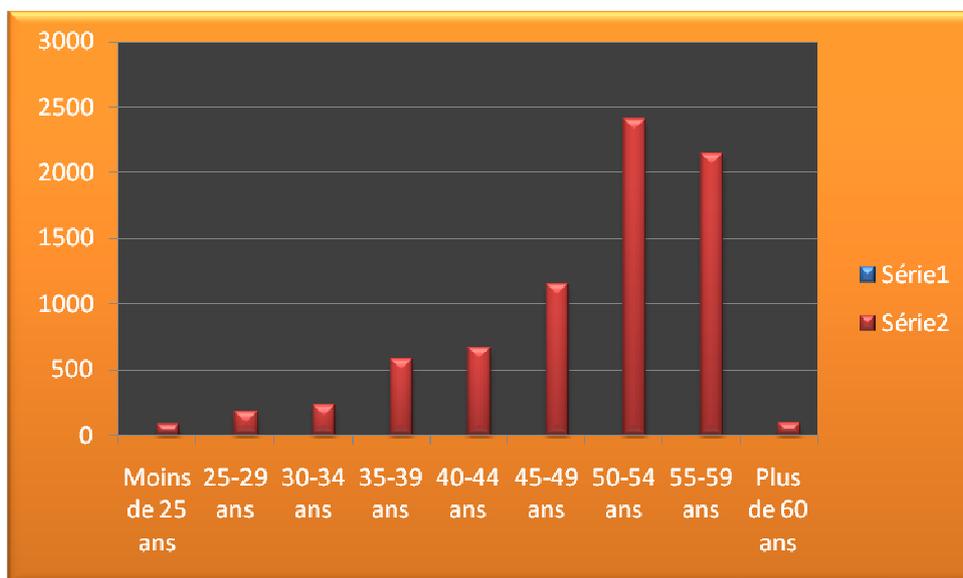
Les Bouches du Rhône dans la zone DT Sud Est

Les Bouches du Rhône constituent l'écrasante majorité des effectifs sur la région avec 40% de l'effectif actif. Suivent ensuite les Alpes Maritimes et le Var, avec respectivement 21% et 15%.



Répartition des effectifs par tranche d'âge

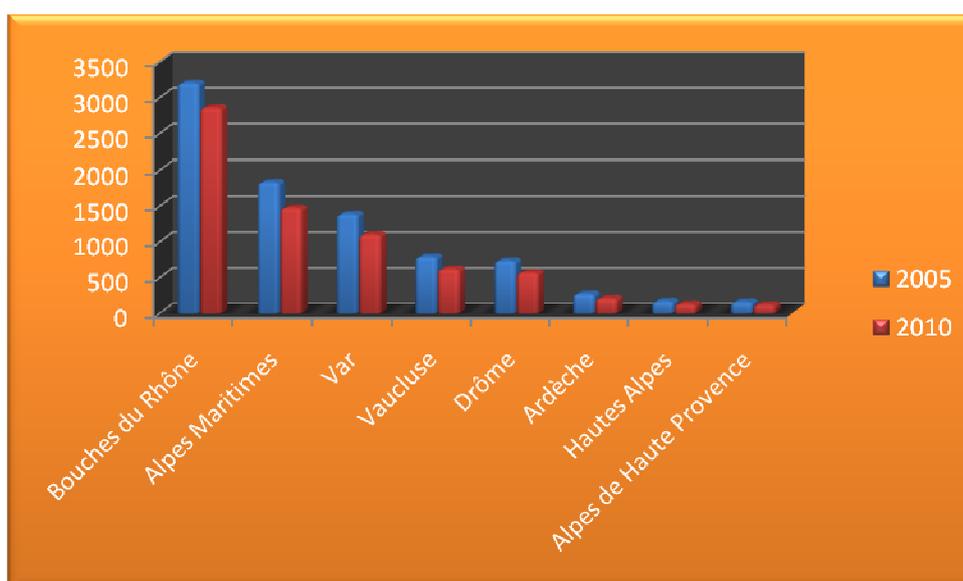
Les Bouches du Rhône enregistrent une pyramide des âges nettement déséquilibrée. Les plus de 45 ans constituent 77% de l'effectif actif, nettement au dessus de la moyenne nationale de l'entreprise (60%). Cette situation est préoccupante. Depuis 2005, le nombre de salariés de moins de 3 ans d'ancienneté dans l'entreprise est passé de 613 à 222, marquant un net ralentissement des recrutements.



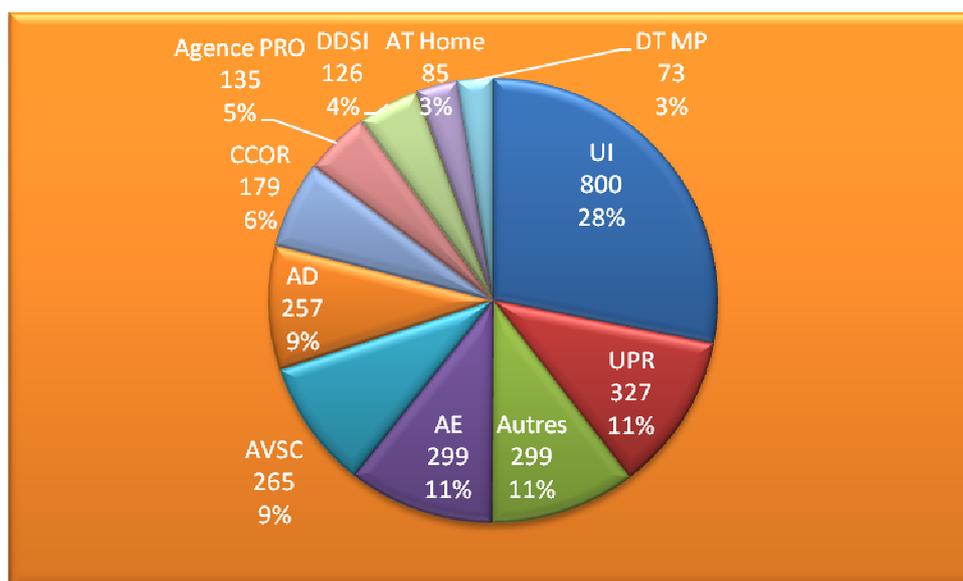
L'évolution de l'emploi

L'ensemble des départements de la région a enregistré une diminution de ses effectifs actifs entre 2005 et 2010. Au global, la baisse est de 17,14%.

Entre mars 2008 et fin 2010, 408 emplois ont disparu sur l'ensemble de la région (8 315 emplois en mars 2008 et 7 907 emplois à fin 2010)



Répartition des effectifs par établissement dans les Bouches du Rhône



Glossaire :

- AT Home : Accueil technique téléphonique des clients « Home » (particuliers)
- AD : Agence Distribution, accueil physique en boutique
- AE : Agence commercial « Entreprise » traitant les clients professionnels et entreprises
- AT : Assistance Technique, accueil technique téléphonique des clients
- AVSC : Agence Vente Services Clients (accueil commercial téléphonique des clients particuliers)
- Agence Pro : Traitement des clients professionnels
- CCOR : Centre Client Orange, accueil client téléphonique Orange
- DDSI : Services informatiques
- UI : Unité d'Intervention (en majorité techniciens)
- UPR : Unité de production réseaux
- DT MP : Services du siège de la direction territoriale Sud Est
- Autres : Services nationaux déconcentrés (finances, RH, Immobilier,...)

La situation de l'emploi dans les Bouches du Rhône

Les Bouches du Rhône ont 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, physique et téléphonique. Les métiers commerciaux, principalement auprès des entreprises restent importants.

Les emplois sont concentrés sur quelques sites tels que Marseille Saint Mauront (plus de 1 000 salariés). L'immeuble de l'ancienne direction régionale, boulevard de Hambourg a été abandonné dans le cadre d'une opération immobilière.

Comme dans de nombreuses régions, France Télécom-Orange recourt à une sous-traitance locale qui s'accroît fortement, principalement dans le domaine technique.

Une note positive, la forte diminution du nombre de Contrats à Durée Déterminée (CDD). De 227 en 2005, ceux-ci sont passés à 70 en 2010.

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.

Le groupe France Télécom Orange vient de terminer sa troisième tentative d'accord sur la Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences (GPEC) depuis 2006. La CFE-CGC/UNSA fait partie des signataires. La déconcentration annoncée par le 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 des Bouches du Rhône 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.

La souffrance au travail persiste en raison de la faiblesse des recrutements et de la concentration des personnels dans des espaces dépersonnalisés.

L'insuffisance des effectifs pèse sur les personnels en poste : la moitié des recrutements prévus en 2010 sur la l'ensemble de la Direction Territoriale ont été pourvus à ce jour ! Les recrutements envisagés (400) sont inférieurs aux besoins réels des services, tandis que la sous-traitance augmente, particulièrement dans les métiers techniques. En parallèle, aucune perspective d'évolution lisible n'est donnée aux équipes en termes de métiers.

La gestion purement financière des dernières années a amené la disparition de sites comme Marseille « Hambourg » pour laisser place à des investissements immobiliers dits « prometteurs ». Mais la concentration de l'emploi sur des sites de plus en plus grands tels que Marseille Saint Mauront qui rassemble plus de 1 000 personnes conduit à une totale dépersonnalisation des lieux de travail. Les open-spaces y grandissent de jour en jour, alors qu'il est démontré que ce type d'aménagement est nocif pour la santé des personnels. Le bruit permanent y empêche la concentration, et l'entassement de personnels dans des espaces trop petits conduit chacun à se refermer dans « sa bulle », au détriment de la communication d'équipe qui est pourtant annoncée comme l'objectif de ces regroupements... et qui est notoirement nécessaire au fonctionnement collectif.

Les boutiques quittent également les centres villes pour des raisons de rentabilité, et se déplacent vers les centres commerciaux, où les conditions de travail sont également loin d'être idéales.

Seule l'action syndicale peut permettre 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.

Contacts

- 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