



CFE-CGC/UNSA France Télécom - Orange

Adresse postale : 12 rue Saint Amand - 75015 Paris

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

E-mail : presse@cfecgc-uns-ft-orange.org

Communiqué du 28 août 2012

Télétravail à France Télécom-Orange : Un accord à renégocier... et surtout à mettre en œuvre !

Le premier accord sur le télétravail à France Télécom a été signé en juin 2009. Arrivant à échéance en juin 2012, il a dû être prolongé de 6 mois, la Direction n'ayant pas suffisamment anticipé la négociation d'un nouvel accord. La CFE-CGC/UNSA a signé cette prolongation en demandant l'ouverture immédiate de négociations.

Il s'agira notamment de défendre le développement du télétravail officiel, qui concerne seulement 2% des effectifs du Groupe France Télécom en France, via une réelle mise en œuvre de l'accord d'entreprise, qui nécessite un changement de culture managériale, à impulser depuis le plus haut niveau de l'entreprise..

La mise en place d'un accord cadre européen pourrait permettre de bénéficier d'un effet d'entraînement positif, le télétravail étant, de manière générale, actuellement beaucoup plus développé en Europe du Nord qu'en France.

La CFE-CGC/UNSA favorable au télétravail lorsqu'il est basé sur le volontariat

En juin 2009, la CFE-CGC/UNSA a signé le premier accord sur le télétravail à France Télécom, après avoir exigé que le télétravail fasse systématiquement l'objet d'un avenant contractualisé, afin que sa mise en place et surtout son arrêt ne soient pas soumis à l'arbitraire managérial, mais soient bien réalisés d'un commun accord.

Cet accord prévoit également une présence hebdomadaire dans l'entreprise pour éviter l'isolement du télétravailleur, ainsi que l'accompagnement nécessaire pour permettre une mise en œuvre du télétravail dans de bonnes conditions matérielles.

30% de travailleurs « nomades », mais seulement 2% de réels télétravailleurs

Environ un tiers du personnel de France Télécom peut facilement exercer son activité en « nomade », c'est-à-dire travailler en déplacement ou depuis son domicile. Les équipes qui se déplacent régulièrement en clientèle et la plupart des cadres disposent d'un PC portable équipé de la solution Business Everywhere, qui permet de se connecter aux réseaux sécurisés de l'entreprise depuis quasiment n'importe quel accès Internet, Wifi, ou data mobile.

L'entreprise bénéficie ainsi d'une optimisation des heures pendant lesquelles les personnels sont productifs... parfois au détriment du respect de leur vie privée, qu'il est nécessaire de protéger par ailleurs via des accords spécifiques !

Mais la possibilité de télétravailler régulièrement chez soi ou sur un site déporté pendant 1 à 3 jours par semaine reste à développer : sur 100 000 personnes travaillant dans les différentes sociétés du Groupe en France, on compte actuellement moins de 2 000 télétravailleurs, soit 2% des effectifs. Il y en avait seulement 500 avant la signature de l'accord de 2009.

Les freins du management au développement du télétravail

Sur le terrain, de nombreux personnels souhaiteraient devenir télétravailleurs, mais se voient opposer un refus managérial. Manque de confiance, souhait d'exercer un contrôle visuel sur leurs équipes, difficulté à pratiquer le management par objectifs, autant de freins opposés par certains managers, qui craignent que les télétravailleurs « se la coulent douce » sous prétexte qu'ils sont chez eux.

.../...

.../...

Le virage culturel vers un management moderne basé sur la confiance et l'autonomie des équipes reste donc à prendre.

La Direction ne s'est préoccupée de reconduire l'accord qu'au dernier moment

Au niveau de la Direction, on n'est d'ailleurs pas plus pressé. Le 14 juin dernier, ce n'est pas un nouvel accord triennal qui était proposé à la signature des organisations syndicales... mais seulement une prolongation de l'accord tombé à échéance, pour permettre la négociation d'un nouvel accord avant la fin 2012.

La CFE-CGC/UNSA a signé cette prolongation, après avoir exigé l'ouverture immédiate des négociations pour un nouvel accord.

Les études montrent que le télétravail améliore la productivité, mais la France est globalement en retard sur ce sujet

Si toutes les études¹ ne sont pas à prendre pour argent comptant, le télétravail étant parfois abusivement auréolé de toutes les vertus et les métiers éligibles surestimés, toutes les analyses concordent en revanche pour reconnaître que le télétravail améliore la productivité. Le calme d'un bureau à domicile favorise la concentration, ce qui est bénéfique pour les travaux intellectuels. Et les télétravailleurs ont tendance à augmenter leur temps de travail, pour évacuer toute critique, réelle ou potentielle, sur leur respect des horaires de travail. Cela cependant ne les empêche pas de noter qu'ils bénéficient d'une meilleure souplesse pour organiser leur temps, et ainsi mieux articuler vie professionnelle et vie privée, ce qu'ils apprécient de manière unanime.²

Selon l'étude publiée par le Centre d'Analyse Stratégique en 2009, moins de 9% des Français télétravaillaient au moins 8 heures par mois, contre 25% des Japonais, 28% des États-Uniens, et presque 33% des Finlandais. La France est quasiment le dernier des pays de l'OCDE, juste devant l'Italie, qui se montre un peu plus sceptique encore concernant cette pratique.

Mettre en place un accord européen

C'est pourquoi CFE-CGC/UNSA préconise de négocier un accord cadre européen sur le télétravail au sein du groupe France Télécom : il est probable que son déploiement irait plus vite dans les autres pays d'implantation du Groupe, favorisant le changement culturel dans l'hexagone et l'échange des bonnes pratiques entre les différents pays. Encore faudra-t-il que France Télécom se dote des instances représentatives permettant de telles négociations à l'échelle européenne...

Actuellement, il n'existe aucun accord ni politique de Groupe, et l'usage du télétravail est très disparate selon les pays, qui définissent librement leur politique en la matière. Il n'en existe aucune pour Orange Roumanie ou Orange Slovaquie, tandis qu'Orange Espagne a lancé un programme pilote. Mobistar en Belgique semble la plus en avance sur ces questions. La mise en place d'un accord Groupe pourrait également s'appuyer sur les retours d'expérience d'Orange Business Services, qui a mis en place une politique internationale sur le télétravail, tout en s'adaptant aux législations ou aux pratiques locales, qui diffèrent notamment sur le nombre maximum de jours de télétravail hebdomadaire.

.../...

¹ Quelques études consacrées au télétravail :

« Le télétravail en France » - 2004 - Ministère des affaires sociales, du travail et de la solidarité
http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/044000609/index.shtml#book_sommaire

«Le développement du télétravail dans la société numérique de demain » - 2009 – Centre d'analyse stratégique
<http://www.strategie.gouv.fr/content/rapport-le-developpement-du-teletravail-dans-la-societe-numerique-de-demain>

« étude sur la pratique du télétravail dans les entreprises françaises » - mai 2012 – Greenworking
<http://www.greenworking.fr/blog/2012/05/remise-a-m-le-ministre-eric-besson-des-conclusions-de-l%E2%80%99etude-sur-le-teletravail-realisee-par-greenworking/>

« Télétravail : du discours à la réalité » - juillet 2012 – Marsouin
http://marsouin.telecom-bretagne.eu/IMG/pdf/4_pages_Teletravail_2.pdf

² Étude de l'Observatoire du télétravail (2012) : <http://yves.lasfargue.pagesperso-orange.fr/03Teletravail/telecharge2012/2012-03-09Synthese-Enqu%EAtE-OBERGO-teletravail-2011-2012.pdf>

.../...

Baliser ce qui n'est pas suffisamment encadré par la loi

La Loi relative à la simplification du droit et à l'allégement des démarches administratives adoptée le 29 février 2012 a défini le télétravail salarié, et créé les articles L. 1222-9 à L.1222-11 du code du travail³.

Elle s'inspire de l'Accord National Interprofessionnel sur le télétravail (ANI télétravail⁴) signé le 19 juillet 2005, et étendu à toutes les entreprises en 2006, lui-même transposant un accord cadre européen du 16 juillet 2002. Elle en reprend les principes clefs (volontariat, contractualisation, prise en charge des coûts par l'entreprise, réversibilité), mais elle est moins protectrice que l'ANI (qui s'applique toujours) : elle n'impose pas la consultation du Comité d'entreprise pour la mise en place du télétravail, permet à l'entreprise d'imposer le télétravail en cas de circonstances exceptionnelles, et ne prend pas explicitement en compte les travailleurs « nomades », ni l'identification des télétravailleurs sur le registre unique du personnel.

Un bon accord d'entreprise doit donc encadrer les pratiques, de manière à limiter le télétravail « sauvage » qui peut s'avérer préjudiciable pour les télétravailleurs, notamment en cas d'accident du travail.

A France Télécom, il est bien sûr également possible de s'appuyer sur les dispositions de l'accord télétravail dans la branche des télécommunications⁵.

Tenir compte de l'expérience acquise pour améliorer l'accord, et surtout sa mise en œuvre

S'il est nécessaire de profiter d'un tel accord pour améliorer les pratiques d'évaluation de la charge de travail et de négociation des objectifs avec les salariés, indispensables dans le cadre du télétravail, il faut aussi prévoir un dispositif d'accompagnement permettant la réelle mise en œuvre du prochain accord sur le télétravail, à commencer par la prise de conscience et l'affichage d'une volonté d'évolution au plus haut niveau de l'entreprise.

Le développement de la formation des managers et des équipes au télétravail constitue un bon moyen pour lever les a priori, comme pour diffuser les bonnes pratiques (management par objectifs plutôt que contrôle rigoureux du temps de travail, partage de l'information sans saturation des messageries électroniques, planification des temps collectifs permettant aux télétravailleurs de participer à la vie d'équipe sans perdre toute flexibilité dans leur gestion du temps, équité de traitement entre les équipes en entreprise et les télétravailleurs...).

A France Télécom, il convient également de veiller à ce que l'entreprise consacre les moyens nécessaires à la préservation du lien social dans l'entreprise, voire à son renforcement.

Le télétravail ne doit pas être pas utilisé de manière déloyale. Il ne doit notamment pas servir de prétexte à la fermeture de petits sites... ou au développement d'open-spaces inadaptés aux activités professionnelles des collaborateurs ! Le développement du télétravail n'exonère pas l'entreprise de ses obligations en matière d'aménagement des locaux professionnels.

La CFE-CGC/UNSA demande à la Direction de France Télécom d'impulser un réel changement culturel à France Télécom : une entreprise qui commercialise des solutions techniques permettant le télétravail se doit d'être exemplaire dans l'usage qu'elle en fait pour son propre compte, et d'accompagner l'ensemble de ses personnels, managers et collaborateurs, aux « bonnes pratiques » du télétravail.

Contacts :

- Francis Hamy, Délégué Syndical CFE-CGC/UNSA France Télécom-Orange, Secrétaire national Conditions de travail - 06 07 10 44 49

- Sébastien CROZIER, Président du syndicat CFE-CGC/UNSA France Télécom-Orange (06 86 27 32 72) - sebastien.crozier@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-uns-ft-orange.org/communiques-de-presse/> et nous suivre sur Twitter : <http://twitter.com/#!/CFECGCUNSApress>

³ **Texte des nouveaux articles du code du travail :**

http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=F6B0AFF74EBBC043D4AEE843452FD157.tpdjo16v_2?idSectionTA=LEGISCTA000025558058&cidTexte=LEGITEXT000006072050&dateTexte=20120814 et commentaire de la loi : <http://www.wk-rh.fr/actualites/detail/53684/le-teletravail-fait-une-entree-timide-dans-le-code-du-travail.html>

⁴ <http://syntec-preprod.ti.smile.fr/Bibliotheque/ANI-sur-le-teletravail>

⁵ <http://www.unetel-rst.com/article-convention/accord-relatif-au-teletravail-dans-la-branche-des-telecommunications/>