



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 : secretariat@cfecgc-ft-orange.org

Communiqué du 13 novembre 2011

Orange, « gentil » sponsor de la journée de la gentillesse !

Ce dimanche 13 novembre, les médias célèbrent la troisième édition de la Journée de la Gentillesse. Une initiative lancée en France par le magazine Psychologies possédé désormais par le groupe Lagardère, un magazine traditionnellement réputé pour son sérieux.

Un des thèmes majeurs de cette année était le monde professionnel avec le lancement de « l'appel à plus de bienveillance au travail »

Quelle surprise de voir Orange, sponsor, ou plus prosaïquement signataire de « l'appel à plus de bienveillance au travail » de cette journée. Difficile d'y voir autre chose qu'une opération de communication.

Quelle ironie de constater qu'aucun téléconseiller d'Orange qui répond au téléphone en ce dimanche 13 novembre, journée de la gentillesse, n'est salarié de France Télécom.

Et pour cause !

La politique de Lombard de faire d'Orange une marque sans salarié – à l'instar de celle de Serge Tchuruk qui visait à faire d'Alcatel une entreprise sans usine -, a conduit à supprimer 30 000 emplois en 5 ans mais d'abord les emplois du personnel qui travaillait le dimanche.

Désormais, il n'y a plus aucun téléconseiller qui travaille à France Télécom qui répond au téléphone le dimanche ou après 20h en semaine... « Trop cher ! » disait son Directeur Général de l'époque. Évidemment dans les autres pays comme le Maroc, la Tunisie ou l'Ile Maurice, le travail du dimanche ne donne pas lieu à des compensations financières. Il était donc plus rentable de délocaliser prioritairement ces emplois.

C'est au total à France Télécom l'équivalent de 12 000 emplois de téléconseillers qui ont délocalisés à l'étranger.

Les clients s'en sont rendu compte les jours où le peuple tunisien s'est révolté contre la dictature. Les centres d'appels d'assistance technique s'étant mis en grève le dimanche, ceux des autres pays étaient débordés et n'arrivaient plus à répondre à tous les appels, il a fallu attendre le lundi matin pour que le gentil personnel salarié de France Télécom puisse prendre le relais.

La journée de la gentillesse n'est que française...

Heureusement d'ailleurs, sinon que dire d'un autre sponsor de la même journée, la Hong Kong & Shanghai Bank Corporation plus connue sous le nom de **HSBC qui a annoncé début aout la suppression de 30 000 emplois et le même jour un bénéfice semestriel de près de 9 milliards de dollars...**

Pour parler de gentillesse et de bienveillance au travail, faut-il encore qu'il y ait du travail...

Quelques clients farceurs d'Orange se sont amusés ce dimanche à interroger les personnels qui répondaient au téléphone : « Alors aujourd'hui c'est la journée de gentillesse ? Est-ce que vous allez être gentil avec moi ? ». Mutisme et incompréhension des téléconseillers... de l'autre bout de la planète.

Ne doutons pas qu'un jour le magazine Psychologies nous propose la journée l'intelligence...

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-uns-ft-orange.org/communiqués-de-presse/>