



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 10 novembre 2010

Alors qu'ils mettent leurs salariés en vedette dans leurs nouvelles communications publicitaires, Orange et SFR détruisent toujours des emplois.

Alors que *Libération* dévoile ce 10 novembre les 39 400 emplois détruits en 5 ans par les entreprises du CAC 40, dont 27 600 imputables à France Télécom, Orange et SFR lancent leurs nouvelles campagnes de communication, qui mettent en avant le service personnalisé rendu à leurs clients par les salariés de leurs entreprises.

Malheureusement, plus de 50% des appels clients auprès de leur opérateur de télécommunication sont traités par... des sous-traitants, principalement à l'étranger, et plus de 50% des interventions chez le client sont sous-traités.

La CFE-CGC/UNSA appelle à la fin des hypocrisies, et à une vraie priorité donnée à l'emploi chez les opérateurs.

Les entreprises du CAC 40 détruisent des emplois... surtout France Télécom

Dans son enquête publiée le 10 novembre 2010, *Libération*¹ dévoile que « *En cinq ans, les plus grandes entreprises françaises ont détruit 39 400 emplois en France tout en engrangeant des profits et des dizaines de milliards d'aides de l'État.* »

France Télécom y apparaît comme *le champion du dégraissage (-27 600 salariés entre fin 2004 et fin 2009) et du malaise social, malgré des profits taille maxi (3,4 milliards l'an dernier).*

Globalement, l'ensemble des groupes de services, dont les télécommunications et la grande distribution, ont détruit 38 600 emplois sur la période (alors que les banques en créent) Les opérateurs de télécommunications en ont globalement détruit 17 400², Bouygues Télécom s'affichant comme le « *bon élève* » avec 15 400 emplois créés.

La communication « faux cul » des opérateurs de télécom

Dans le même temps, Orange³ et SFR⁴ lancent leurs nouvelles campagnes de communication. Elles ont pour point commun de mettre l'accent sur le service personnalisé rendu à leurs clients par les salariés des opérateurs. On y voit notamment des téléacteurs souriants apportant des solutions efficaces aux clients satisfaits.

¹ <http://www.liberation.fr/economie/01012301384-ce-cac-40-qui-prospere-sur-le-dos-de-l-emploi>

² Voir : <http://www.telecoms-media-pouvoir.net/index.php/nos-analyses/le-secteur-des-telecommunications-a-detruit-28-300-emplois-en-10-ans/> et les chiffres mis à jour à fin 2009 dans l'Observatoire de l'Arcep : <http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/serie-chrono/series-chrono-annuelles-1998-2009.xls>

³ http://www.orange.com/fr_FR/presse/communiques/cp101108fr2.jsp

⁴ <http://www.sfr.com/liens/actualites/actualite/article/sfr-revele-sa-nouv.html?>

Malheureusement, lorsqu'un client appelle son opérateur, un appel sur deux est pris en charge par... un sous-traitant de l'entreprise, dans un centre d'appel situé en France ou à l'étranger. Lorsqu'il s'agit d'une prestation rendue chez le client, installation, réparation ou assistance, c'est aussi trop souvent un sous-traitant qui intervient.

Pire, chez France Télécom, le déploiement de la Fibre, qui redémarre avec 2 milliards d'euros d'investissements programmé d'ici 2015⁵, sera intégralement sous-traité. Le Groupe a en effet décidé de confier à Arvato⁶ l'ensemble de la chaîne de commercialisation de La Fibre. Les clients d'Orange ne seront donc jamais en contact avec les salariés de l'entreprise pour la gestion de leur abonnement très haut débit, offre d'avenir pour les réseaux fixes.

Publicité mensongère ? Nouveau contrat social ?

L'irresponsabilité de l'État et des régulateurs

La CFE-CGC/UNSA le dénonce régulièrement⁷ : il n'existe aucune contrainte sur l'emploi dans le cahier des charges des concessions de domaine public ou des licences - telles que les licences de téléphonie mobile, le service universel que France Télécom assure en très grande partie, ou encore en contrepartie des subventions envisagées pour permettre le déploiement du très haut débit.

Les différents régulateurs sont pourtant au courant de cette déperdition d'emplois - c'est l'Arcep elle-même qui en publie chaque année les chiffres consolidés⁸. On sait aussi que l'obligation de localiser les centres d'appels en France, ou en Europe, appliquée à l'ensemble des opérateurs télécoms, ne créerait pas de distorsion de concurrence et permettrait de relocaliser en France environ 25 000 emplois.

Une telle relocalisation rendrait vraisemblablement la sous-traitance moins intéressante sur le plan financier, et inciterait les opérateurs à reconsidérer l'intérêt de conserver en interne une compétence clef dont ils vantent les mérites dans leur communication. La sous-traitance reprendrait ainsi son rôle essentiel : gérer des opérations ponctuelles spécifiques ou des appels en débordement.

L'État n'est pas moins coupable : l'article de Libération met en évidence les niches fiscales consenties aux grandes entreprises : « *Les sociétés du CAC parviennent à payer 2,3 fois moins d'impôt sur les bénéfices que les PME* ». Des largesses pas vraiment payées de retour, comme le souligne Jean-Claude Volot, médiateur de la sous-traitance nommé en avril par le gouvernement. « *Les grandes entreprises chassent les subventions, mais ne garantissent aucun retour en termes d'emploi sur notre territoire* ». L'emploi, qui permettrait par ailleurs de renflouer des comptes sociaux singulièrement mis à mal, n'est-il pas déclaré comme « la » priorité nationale ?

Alors que les opérateurs de télécommunications mettent en avant leurs salariés pour appuyer la promesse d'une meilleure qualité de service à leurs clients, et que France Télécom a annoncé un « nouveau contrat social », la CFE-CGC/UNSA demande que les missions considérées comme essentielles dans la communication publicitaire soient réellement confiées aux salariés des opérateurs de télécommunications.

L'État et les régulateurs doivent aussi prendre leurs responsabilités et ne plus se contenter d'assurer les profits des grandes entreprises et la libre concurrence entre les opérateurs de télécommunications. Le cahier des charges des licences qui leurs sont attribuées, tout comme les subventions ou exonérations fiscales dont ils bénéficient, doivent être assorties d'obligations sur l'emploi.

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

⁵ http://www.orange.com/fr_FR/collectivites/amenagement/fibre/

⁶ <http://www.arvatoservices.fr/index.html>

⁷ http://www.cfecgc-ft-orange.org/ftsa/images/stories/communiqués_de_presse/cdp_cfe-cgc-uns-fto_rapport_maurey_sur_la_fibre_4novembre2010.pdf

⁸ <http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/serie-chrono/series-chrono-annuelles-1998-2009.xls>

- 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