

# Heure Virtuelle d'information syndicale



ORANGE  
STRESSE

# Le stress pour qui, pourquoi?

- Selon INRS un salarié sur cinq déclare souffrir de trouble de santé lié au stress
- La CFE CGC et SUD créent l'Observatoire du Stress le 20 Juin 2007 suivis par l'UNSA.
- Un baromètre va être mis en place avec un questionnaire, en réponse la direction interdit le site...

# L'observatoire en Chiffres



- 3234 personnes vont répondre au questionnaire et les résultats sont accablants:
- 2 salariés sur 3 se déclarent stressés.
- 91% que leur expérience n'est pas reconnue.
- 83% ne croient plus en l'avenir de l'entreprise.
- 17% des gens pensent que nous ne sommes pas efficaces.
- 14% juge que l'action des délégués du personnel et des CE est efficace.

# Les causes du stress



- Les méthodes de management
- Les objectifs fixés au salariés
- La marge de manoeuvre
- Le sens donné au travail
- L'attitude de la hiérarchie
- Le poids et la stratégie de l'entreprise

Comment Orange en est arrivé là?



- Les prémisses ; FT passe le 2 juillet 1990 de l'administration à une entreprise de droit public.
- Michel Rocard lance le processus vers la multinationale
- Les progrès technologiques permanents nécessitent une adaptation
- En 1978, les salariés sont fier de leur entreprise, la culture est égalitaire entre fonctionnaires.
- En 1981 c'est le management participatif avec les formations et l'innovation mais le statut de fonctionnaire ne permet pas la reconnaissance...
- En 1982 la dérégulation commence aux Etats-Unis on démantèle l'empire BELL, l'Europe va suivre...
- Le 2 juillet 1990 deux personnes morales sont créées:
- La poste et France Telecom
- En juillet 1996 FT devient une SA.
- En 1997 21% du capital est mis en vente et l'action est cotée en bourse.
- En octobre 1997 FT fait son entrée en bourse 23,2% du capital est mis en vente dont 2,3% aux salariés.



## Les administrations peuvent être modernes et innovantes

- Fin 1980 la France possède le réseau le plus performant et moderne du monde et coté innovation également (Minitel, Fibre Optique, Cabine téléphonique, GSM, satellite).
- FT le 1 janvier 1997 est à la quatrième place mondiale et un CA de 23 milliards d'euros.

# 1990 Premier risques de stress

- Un premier changement technologique des commutateurs de l'électromécanique à l'électronique avec l'augmentation de la responsabilité individuelle en plus
- La montée en compétence se fait par solidarité entre techniciens et cela n'est pas reconnu par la hiérarchie
- Anxiété, sommeil léger, tensions psychiques, vie familiale écornée, astreintes apparaissent...

# Surendettement 1997- 2003

- Entre 97 et 2001 France Telecom est la poule aux œufs d'or et rapporte 12 Milliards d'euros à l'Etat.
- Le 2 mars 2000 l'action vaut 220€ en septembre 2002 elle vaut 7€
- Comment est on arrivé là?
- La direction et l'état on joue au casino en multipliant les erreurs et les dettes
- Offre publique d'achat au prix fort sur les start up
- Ouverture Européenne le 1 janvier 1998 à la concurrence: Conquérir l'international pour compenser le national
- France Telecom devient une multinationale

# Michel Bon: L'homme qui valait 1000 milliards

- A la suite d'une fusion avortée pour Global one entre Deutsche Telecom et France Telecom Michel Bon lance l'entreprise dans des fusions et acquisitions et Opa.
- En juillet 1999 FT acquiert NTL pour 5,5 Milliards de Dollars pour investir le marché anglais a peine digéré achète Orange entre 37 et 43 Milliards d'euros
- Puis en Allemagne Mobilcom pour 3,7 Milliards d'euros soit 28,5% du capital
- En 2000 FT achète TPSA en Pologne puis repaye 1 an plus tard 9% supplémentaire soit 16 milliards d'euros
- Investissements en Afrique
- Licence UMTS
- Été 2000 Eclatement de la bulle internet et les prix des licences sont vendues à la baisse de 4, 95 milliards à 619 millions autant de manque à gagner sur les retraites.
- En 2001 une perte de 8,3 milliards d'euros FT est l'entreprise la plus endettée du secteur.

# Conséquences

- Abandon des filiales
- 38500 emplois supprimés chez TPSA Pologne
- Démission de Michel Bon en septembre 2002 avec une condamnation pour préjudice Grave; il ne vaut plus que 10000 Euros.
- La commission européenne s'est mué en machine destructrice d'emplois, les Etats et la commission se sont comportés en prédateurs financiers en vendant les licences le plus cher possible en fragilisant ainsi les opérateurs et l'emploi.
- La dérégulation s'est 340000 suppressions d'emplois dans le monde.

# 2003 - 2008 COST KILL

- FT doit devenir une machine à Cash
- Les priorités se déplacent du pôle technique vers le commercial.
- Changement culturel de l'utilisateur vers le client.
- La quantité plutôt que la qualité.
- Le stress pointe son nez....malgré les recommandations du CHSCT local Rhône Alpes Auvergne qui ne remonterons jamais place D'Alleray.
- Le 1<sup>er</sup> septembre 2004 l'état met en vente 11% du capital, le jour même les actionnaires vote l'attribution de stock options aux dirigeants de France Telecom à hauteur de 2% du capital soit 1 milliards d'euros.
- Ainsi la logique de l'actionnaire est en route avec sa valorisation boursière
- Février 2005 Lombard succède à Thierry Breton le plan NEXT est annoncé....
- Le personnel FT est un insupportable coût dont 100000 Fonctionnaires ne devant pas quitter l'entreprise avant 2035
- Act et l'essaimage se traduit par 21602 suppression d'emplois soit la plus forte restructuration depuis la crise de la sidérurgie des années 1980, Une première!! Un plan social qui dit pas son nom...

# La vie sur les plateaux: On organise la surveillance et la productivité du salarié



- Un panopticon informatique et humain se met en place autour d'un leitmotiv : **Vendre**
- 20% des effectifs soit 20000 personnes travaille dans les centres d'appels avec la méthode des reflexes conditionnels comme les phrases imposées on voit apparaître des troubles de l'humeur, de sommeil, problèmes digestifs et cardiovasculaires.
- Lorsque les revendications sont trop fortes on délocalise les centres d'appels ( ex Boulogne -> Maisons Alfort)
- L'organisation du travail devient impossible et perverse organisée autour de la performance statistique plutôt que la réponse au client.
- On constate des épuisements professionnels et Risques psychosociaux commencent.
- La méthode KANBAN pointe sa logique quid des « stocks » de salariés?



# Un monde selon FT

- Depuis 2002 un salarié FT change de poste tous les 27 mois et de lieu tous les 30 mois
- Objectif était de faire – 7% voir -10% de la masse salariale.
- L'essaimage est un gaspillage de compétences et souvent une forte chance de se retrouver sans emploi estiment les sociologues.
- A FT les mutations sont possibles pour trois cas de figure:
  - La fermeture du site.
  - La baisse d'activité.
  - Mesure disciplinaire.

Les « Orange Journey » sont infantilisantes et stupides.

# La loi de la jungle dans les boutiques



- La rémunération des vendeurs est à la baisse.
- On juge la performance sur la quantité et non la qualité.
- Il n'y a plus de moralité c'est la loi de la prédation qui prévôt entre vendeurs
- La comparaison entre vendeurs est manipulatrice et infantilisante.

# STRESS EVERYWHERE

- Précarisation, démissions, absentéisme et suicides **les indicateurs sont dans le rouge.**
- La souffrance psychique se manifeste sous formes diverses( plaintes, pleurs, dégoût, colère, violence)
- Dès 1997 le mal être au travail est identifié par les médecins du travail ( Alerte en 2002, 2006, 2007)
- La sortie en 2004 du livre « la machine à broyer » de Dominique Decèze alerte en vain...
- Le système d'assistance sociale est divisé par deux en 10 ans et désorganisé.
- Le syndicat national des professionnels de santé au travail dénonce des atteintes à l'indépendance des médecins du travail suite à la mise en place de cellules d'écoute lancée en 2007 avec des membres du management, DRH, assistance sociale...quid du secret médical?
- Le management se fait par l'incertitude et la dépression comme pratique de l'exclusion: le stress est un outil de management pour servir un plan social déguisé.

# Que faire?

- La protection de la loi du 17 janvier 2002 introduit la notion de santé mentale obligeant la direction à mettre en place un dispositif de prévention.
  - Face aux RPS trois types de prévention:
    - primaire visant à la réduction des risques en repensant l'organisation du travail
    - secondaire en enrayant les problèmes dès son apparition par de la formation
    - Tertiaire accompagnement en cas de difficulté.
- Faire reconnaître le suicide comme accident de travail lorsque c'est possible
- France Télécom doit être un exemple et il faut capitaliser sur son histoire et son service public
- Arrêter la création de valeur pour l'actionnaire qui nie l'histoire, la politique, l'humain.

# En résumé

« Travailler ce n'est pas souffrir, le coût de la main d'œuvre n'est pas réductible à néant ni la productivité de l'être humain extensible à l'infini pas plus que ne l'est la planète sur laquelle nous vivons »



# Questions /Réponses



# Merci

