



Édito

Ensemble, nous allons vivre une très très grande histoire d'amour

Par Sébastien Crozier

Les quarante pages du « Nouveau Contrat Social », signées de la main du nouveau Directeur Général, ont été adressées au domicile de tous les personnels¹ français du Groupe France Télécom-Orange en octobre 2010. Trois mois après, beaucoup d'interrogations demeurent sur l'efficacité du dispositif.

Qui sème le vent...

« Si le plan NExT échoue, des têtes tomberont ! », lançait Louis-Pierre Wenes aux élus du Comité de Groupe France en 2005. Certains, dont la CFE-CGC/UNSA, dénonçaient déjà les conséquences désastreuses qu'auraient, en cascade, les menaces du directeur des opérations sur tous les personnels de l'entreprise.

Ironiquement on pourrait dire que le plan NExT a réussi : 22 000 emplois supprimés entre 2005 et 2008, sans réaliser le moindre plan social.

... récolte une crise sociale sans précédent !

Elle éclate en 2009. Sa douloureuse médiatisation a largement dépassé les frontières de l'entreprise, et les risques psychosociaux sont devenus une question de société. La CFE-CGC/UNSA a été l'un des principaux artisans de cette prise de conscience, en initiant la création de l'Observatoire du stress et des mobilités forcées, mis en place avec SUD dès 2007.

Le « Nouveau Contrat Social » veut marquer un changement de cap...

S'il marque une volonté de changement de la part de la « nouvelle Direction », qu'en est-il sur le fond ?

Ce récapitulatif des accords conclus avec les organisations syndicales et des dispositions prises par l'entreprise depuis un an doit permettre d'accompagner des managers – qui ont eux aussi beaucoup souffert – auxquels on demande un changement de cap radical. Il s'agit de « remettre l'Humain au cœur de l'entreprise ».

¹ Même si le document lui-même ne mentionne que le terme « salariés », impropre pour parler des fonctionnaires, qui constituent encore la majorité des effectifs en France.

Le document ressemble cependant davantage à un recueil de bonnes intentions qu'à de réels engagements contractuels opposables. Chacun pourra juger à terme et comparer ces engagements avec ce qui aura été réalisé : le document permet au moins de prendre date.

... mais sans stratégie industrielle, il restera simple littérature

Le « nouveau contrat social » s'inscrit clairement dans le plan « Conquête 2015 ». Mais qu'y a-t-il de clair dans ce plan, en dehors du dividende garanti, au minimum, à 1,40 € par action pour les trois prochaines années ?

Le retour sur investissement n'atteignant « que » 13% en France, le développement se fera à l'international. La stratégie industrielle sur le territoire français est en panne, ou masquée par la Direction de peur de fuites d'informations « confidentielles ».

Pourtant, pour retrouver « le plaisir au travail » promis en introduction de ce nouveau contrat social, les équipes ont d'abord besoin de savoir à quoi elles œuvrent, de comprendre à quoi elles servent. Satisfaire le client, certes, mais sur la base de quelle proposition ? Alors que l'univers des télécoms, au sens large, est en pleine ébullition, et transforme profondément la vie quotidienne de chaque citoyen du monde, personne ne sait dire aux personnels de France Télécom – qui furent pourtant pionniers de cette « révolution des Technologies de l'Information et de la Communication » – quel est leur rôle, leur cap, leur objectif clef pour être de réelles parties prenantes de ces nouveaux enjeux.

Le déploiement de La Fibre, qui aurait pu constituer un objectif fédérateur, est entravé par une régulation irresponsable (tant de l'Arcep, de l'Autorité de la Concurrence ou de Bruxelles...), et... largement sous-traité, jusqu'à la commercialisation.

Il reste encore beaucoup à faire pour que, de l'intérieur, « la vie change avec Orange ».

Impunité pour les puissants...

Le Conseil d'Administration de France Télécom a voté à Didier Lombard une retraite chapeau estimée par le magazine Capital à près de 8 millions d'euros (340 000 euros par an) alors qu'il continue d'émarger à près d'un million d'euros en tant que simple Président du Conseil.

Quant à l'ancien DRH Olivier Barberot sa promotion en tant que Directeur d'une filiale lui vaut toujours son demi-million d'euros de salaire annuel.

Justice ? Vous avez dit justice ?

La gueule de l'emploi

Par Pascal Courtin

30 000 emplois détruits en 5 ans

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

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 en 2009).

Le diktat des marchés financiers

En sous-traitant les activités soumises au diktat de la concurrence par le prix, et constituant une charge financière, « non créatrice de valeur ajoutée » (expression des plus méprisantes pour les milliers de femmes et d'hommes qui exercent ces métiers), la Direction de l'entreprise a également externalisé un environnement souvent conflictuel, aux conditions de travail pénibles. Cette stratégie est mise en œuvre par de nombreuses grandes entreprises (banque, assurance, énergie...).

Elles s'affranchissent ainsi, sans amélioration pour les personnels concernés, d'une part importante de leurs contraintes de régulation sociale, transférant aux entreprises sous-traitantes la charge de régler problèmes managériaux, logistiques, financiers et... syndicaux.

Les délocalisations : instrument politique pour remporter les licences et racheter les opérateurs historiques

On imagine aisément qu'un des objectifs des délocalisations qu'organise la Direction est de se procurer de la main d'œuvre à bas prix. Mais ce n'est pas forcément le premier. Un exemple : lorsque France Télécom a annoncé la délocalisation du centre d'appels d'assistance technique des clefs 3G à l'île Maurice,,

CFE-CGC/UNSA a démontré qu'il n'y avait aucun gain économique. Il s'agissait de répondre au gouvernement Mauricien qui s'énervait, France Télécom ne respectant pas ses engagements d'investissement dans les infrastructures de l'opérateur historique. Plutôt que d'investir et de brûler du « free-cash flow », la Direction a délocalisé 200 emplois et donc transféré une manne financière vers l'île Maurice.

L'acquisition de 40% de Meditel s'est faite sous réserve d'une approbation par le gouvernement marocain. Qu'a demandé celui-ci ? Que France Télécom prenne l'engagement de maintenir ses centres d'appels sous-traités. Les opérateurs alimentent plus de 73% des centres d'appels au Maroc, selon le magazine Business et Technologies. Bien sûr, la Direction a dit oui...

Externalisation et délocalisation ne s'arrêtent malheureusement pas à ces activités. D'autres métiers pourtant hautement qualifiés et nécessitant un fort engagement des salariés, métiers stratégiques, voire vitaux pour l'avenir mais soumis à la pression des coûts, évoluent dans la même mouvance, parmi lesquels les métiers de la recherche et développement, ou encore les développements informatiques permettant de gérer le SI et les réseaux de l'opérateur.

La fibre sous-traitée...

La Direction de France Télécom prétend investir dans le déploiement de la Fibre : 2 milliards d'euros d'investissement programmé d'ici 2015. Pour autant, elle a décidé de confier à Arvato (entreprise de Centre d'Appels) une partie de la chaîne de commercialisation de La Fibre.

Alors que ces nouvelles activités pourraient redonner un sens au travail de milliers de personnes, la Direction a fait le choix de la sous-traitance !
Nouveau contrat social ?

... est-ce que « la vie change avec Orange » ?

Faire intervenir des salariés du Groupe dans un film publicitaire dans lequel ils expriment leur fierté de contribuer à la construction du futur réseau fibre (600 000 foyers annoncés) c'est un peu comme afficher Didier Lombard le casque sur les oreilles pour accueillir les appels des clients.

Sachant que la construction du réseau est majoritairement sous-traitée, s'agit-il d'une communication loyale ? En employant de véritables salariés de France Télécom Orange, cette publicité laisse penser aux 90% de français qui la verront (chiffre annoncé avec enthousiasme par Madame Roujol, responsable de la communication) que c'est une entreprise soucieuse de sa responsabilité sociale qui déploiera ce nouveau réseau.

10 000 embauches : une ambition limitée dans sa géographie

Depuis 5 ans, France Télécom a concentré l'emploi en Ile de France : 35% des emplois dans une région qui pèse 20% de la population française.

Les plus anciens d'entre nous se souviennent du temps où chacun pouvait espérer se rapprocher un jour de sa ville de cœur, de sa famille, au gré des « fiches de vœux ».

Dans des conditions de vie souvent désastreuses, eu égard au coût de la vie pour les salaires les plus modestes, des centaines de collègues se retrouvent coincés à Paris, sans autres perspectives de retour en région que la retraite ou la mobilité sur un poste « stratégique » ou « prioritaire », c'est-à-dire uniquement à la main de l'entreprise et pas forcément en lien avec les aspirations des personnels.

Sur le plan humain, c'est un gâchis, et sur le plan économique un déplorable gaspillage quand on intègre le coût de l'immobilier.

Recréer 5 000 postes en région

Pour la CFE-CGC/UNSA, la répartition des emplois doit être repensée.

Elle milite pour la création de 2 500 postes de cadres en région (300 par DT hors IdF). En recréant des postes d'adjoints, de RH, de soutiens opérationnels qui font aujourd'hui cruellement défaut, les managers auront la possibilité de se consacrer aux aspects humains de leur activité.

Les centres de décision doivent revenir au plus proche du terrain, pour mieux s'adapter au contexte local, tant interne que commercial et concurrentiel.

Créer 2 500 postes de télé-conseillers dans les villes petites et moyennes, c'est donner de réelles perspectives d'avenir à

des services menacés de passer sous la taille critique assurant leur maintien, et leur permettre de développer une « poly-activité » attendue par les salariés. Alternier ou évoluer entre des activités « front office » (prise d'appel) et des activités « back office » (réponse mail, traitement administratif ou courrier) permet de soulager la charge mentale à laquelle le front-office est fortement exposé, mais aussi de travailler plus « intelligemment » en connaissant toutes les facettes de l'acte commercial, au bénéfice des personnels et des clients.

Poitiers, Metz, Tours, Albi, St Etienne, Valenciennes : villes en péril ?

Dans de nombreuses villes, le maintien de l'emploi à France Télécom n'est dû qu'à l'existence de centres d'appels.

La CFE-CGC/UNSA a réalisé une étude sur six villes représentatives de taille moyenne (Poitiers, Metz, Tours, Albi, Saint Etienne, Valenciennes), l'activité « Centre d'Appels » y représente près de 50% de l'emploi de France Télécom-Orange en 2010. La décision de transférer les appels de ses centres clients à l'étranger aurait des conséquences désastreuses pour le tissu économique local.

leurs familles. Point n'est besoin de délocaliser les centres d'appels à l'autre bout du monde, on réduit massivement les coûts immobiliers en s'installant hors de la région parisienne. Ne serait-il pas plus responsable socialement, pour un faible surcoût économique, d'internationaliser ces activités et de développer l'emploi en région ? L'entreprise gagnerait sûrement en performance, en amélioration du climat social et en image.

Une véritable ambition pour l'emploi permettrait de concilier qualité de vie, évolution professionnelle, et performance économique. Mais la Direction a sauvagement annoncé la suppression de 3 000 postes dans les « fonctions siège » créant déjà un sentiment de panique, car personne ne sait quels postes, pour quels motifs, et quel sort est réservé aux personnels qui les tiennent.

Une législation indispensable pour arrêter l'hémorragie

La CFE-CGC/UNSA le dénonce régulièrement : il n'existe aucune contrainte sur l'emploi dans le cahier des charges des concessions de domaine public, des licences - telles que les licences de téléphonie mobile (et l'appel à candidatures pour la 4G ne déroge pas à la règle), du service universel que France Télécom assure en très grande partie, ou en

rope, 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 certainement 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'emploi, dont le développement permettrait par ailleurs de renflouer des comptes sociaux singulièrement mis à mal, n'est-il pas déclaré comme « la » priorité nationale ?

La CFE-CGC/UNSA fait de la question de l'emploi en France dans nos régions son sujet de préoccupation majeur !

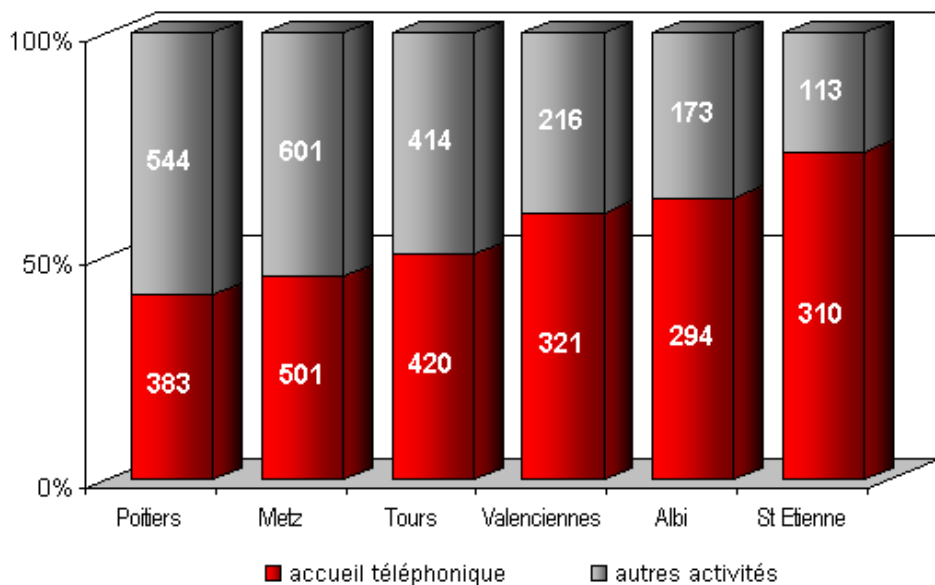
Retraite : 2 500 à 4 000 embauches en moins

La Direction s'est engagée à maintenir le niveau des effectifs du Groupe en France – 10 000 embauches d'ici 2012 – tout en poursuivant une politique de rééquilibrage du corps social de l'entreprise. La longue période de verrouillage des embauches, liée aux objectifs de rentabilité à court terme poursuivis par les équipes de M. Lombard, a induit une fâcheuse conséquence : il a augmenté l'âge moyen des personnels du Groupe.

Sans le nouvel accord cumulant Temps Partiel Senior (TPS) et de Temps partiel intermédiaire, la réforme des retraites empêche d'ici 2012, près de 4 000 embauches de jeunes - et cela à l'heure où la France a besoin de leur retrouver de l'emploi. Sa mise en œuvre permet d'en réduire l'impact et d'accélérer sensiblement les recrutements dès 2011. On estime cependant que c'est 2 500 embauches en moins d'ici fin 2012

Dans l'entreprise, cela aura des effets de moyen et long terme : plus la pyramide des âges est déséquilibrée, plus il est long de la rectifier.

Répartition de l'emploi dans 6 villes moyennes



En rouvrant des services en région, on donne aussi à des centaines de salariés parisiens la possibilité de retrouver une qualité de vie et parfois la proximité de

contrepartie des subventions envisagées pour permettre le déploiement du très haut débit.

On sait que l'obligation de localiser les centres d'appels en France, ou en Eu-

Accords et désaccords

Par Patrice Seurin

Deux types de négociations peuvent conduire à des accords :

- **Les négociations obligatoires**, telles la NAO ou la GPEC. Pour certaines, la signature d'un accord conduit à des réductions de charges pour l'entreprise (handicap, seniors, intéressement...)
- **Les négociations facultatives**, qui structurent le dialogue social. Leur multiplication a eu pour but premier de donner aux médias le sentiment qu'un « nouveau dialogue social » s'était installé à France Télécom. Les accords ayant rarement été retranscrits en textes de référence par thèmes, il reste bien difficile pour les personnels et les services RH de s'y retrouver.

De plus en plus d'accords sont signés au niveau du Groupe, et les spécificités propres à chaque entreprise, liées à leur convention collective ou à leur histoire, ne sont donc pas prises en compte, au détriment des personnels.

Accord Seniors*

L'accord Seniors proposé en urgence par Didier Lombard pour éviter des sanctions financières prévues par la Loi et signé par 4 organisations syndicales (mais pas la CFE-CGC/UNSA) n'a pas tenu un an. Suite à la réforme des retraites, il a fallu rafistoler la partie la plus attendue du personnel, le TPS (Temps Partiel Senior). Entre TPS et maintenant TPI (Temps Partiel Intermédiaire), l'application de cet accord sera particulièrement complexe. De nouveaux avenants, n'en doutons pas, devront être rédigés.

ASC**

Depuis 2005, les organisations syndicales (hormis CFE-CGC/UNSA) ont signé un accord de gestion pour piloter au niveau du CCUES les 1000 euros par salarié que verse l'entreprise. Résultat : les Activités Sociales et Culturelles sont un échec dans presque tous les CE de l'UES France Télécom-Orange. A l'approche des élections, croyant s'attirer les faveurs des électeurs, les syndicats s'investissent, s'insultent, en viennent presque aux mains, au grand désarroi des personnels...

Au CE de SCE (Orange Business Services), la CFE-CGC/UNSA majoritaire (1^{ère} OS chez les cadres mais aussi chez les non-cadres) applique le célèbre tableau magique, qui garantit les droits des personnels : **97% d'entre eux touchent en moyenne 1 000 euros par an.**

Handicap***

L'accord FT vient à son terme. Le résultat est loin d'être satisfaisant : la Direction avait pris des engagements inférieurs au minimum légal, ils n'ont même pas été tenus. Dès lors, comment envisager de re-signer un accord qui permette à la Direction d'éviter les sanctions financières prévues par la Loi en cas de non atteinte du seuil de 6% de personnels handicapés ?

Égalité professionnelle***

La CFE-CGC/UNSA est la seule organisation non signataire de cet accord et pour cause. Y-a-t-il eu de véritables progrès accomplis en trois ans ? Dans une période où les personnels ont servi de variable d'ajustement, comment imaginer la mise en place d'une politique volontariste ? Un seul exemple : les crèches auxquelles France Télécom a supprimé tout soutien (malgré tout la CFE-CGC/UNSA a maintenu celle de Rennes via le CE de SCE). Quant à l'égalité des salaires, la Direction n'a pas débloqué les budgets suffisants.

Rémunération (NAO/PVV/PM)***

Si la négociation annuelle obligatoire (NAO) ne s'impose que pour les salariés de droit privé et sur la partie fixe, c'est un moment clef pour l'ensemble du personnel, alors que son pouvoir d'achat, comme celui de l'ensemble des Français, pâtit de la crise. La négociation 2011 démarre dès janvier.

Après l'échec de la négociation globale sur la PVV (part variable vendeur) pour laquelle la CFE-CGC/UNSA a été obligée de demander une négociation par métier, la Direction veut ouvrir des négociations sur la PVM (part variable managériale). Quel en sera le résultat ?

GPEC/insertion des jeunes*

La GPEC (gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences) est une négociation triennale, fondamentale pour le groupe France Télécom. Son échec en 2005 et 2008 a abouti à l'application d'une décision unilatérale très contestée, la DG46, déclinée dans tout le Groupe. L'humain étant désormais au centre des préoccupations de l'entreprise, comme le répète la Direction sur tous les tons, verra-t-on enfin apparaître de nouvelles dispositions plus favorables au personnel...

L'insertion des jeunes constituant un enjeu essentiel, la Direction a décidé d'en faire un accord spécifique.

La CFE-CGC/UNSA sera de toutes ces négociations et vous présente ses meilleurs vœux pour l'année 2011.

Elle vous donne rendez-vous sur son site web (www.cfecgc-unsafitorange.org) pour savoir ce que vous pouvez attendre de chaque accord, signé ou non par notre organisation.

* accord groupe

** accord UES France Télécom

*** accord France télécom

Cadres et non cadres, toutes vos lettres et plus d'infos :

www.cfecgc-unsafitorange.org

- Épargne & actionnariat salariés France Télécom - Orange
- Observatoire du stress et des mobilités forcées France Télécom - Orange

Vos correspondants CFE-CGC/UNSA

Sébastien CROZIER - 06 86 27 32 72

Claude RUGET - 06 70 27 89 03

Pierre MORVILLE - 06 62 22 78 35

Elisabeth RIVIER - 06 30 54 46 89

24h/24 et 7j/7 Ligne SOS Salariés



Cette lettre est éditée par le syndicat CFE-CGC du groupe France Télécom-Orange et diffusée par les différentes sections syndicales

Responsable de la publication :

Sébastien Crozier

Coordination éditoriale et maquette :

Frédérique Limido, Hélène Marcy

Contributeurs : Pierre Morville

Sébastien Crozier, Pascal Courtin, Patrice Seurin

Photo bannière : Ma Gali [via Flickr](https://www.flickr.com/photos/ma_gali/)

Pour recevoir cette lettre par courriel :

secretariat@cfecgc-unsafitorange.org