

France Télécom Orange : "La violence sociale a disparu" selon le syndicat CFE-CGC-UNSA

le 04.02.2011 à 17h50 - ObjectifNews.com



"La violence sociale a disparu" selon le syndicat CFE-CGC-UNSA - objectifsnews.com

Vendredi, 04 Février 2011 11:13 Mise à jour le Vendredi, 04 Février 2011 18:13 Écrit par Arnaud CHANCERELLE

Selon le syndicat, la réforme du management chez France Telecom Orange a apaisé le climat et permis une baisse notable du nombre de suicides de ses employés. Mais des efforts restent à faire pour redonner au groupe une vision industrielle.

Sébastien Crozier, président du syndicat CFE-CGC-UNSA, était présent ce jeudi 3 février à Toulouse pour dresser un bilan du nouveau contrat social mis en place par le géant français des télécommunications après la vague de suicides chez ses employés en 2009. « La violence sociale qui était à l'origine du malaise a disparu, témoigne Sébastien Crozier, parce que la direction a stoppé les mesures les plus violentes, comme les mobilités forcées, les fermetures de sites brutales et les réductions d'effectifs. »

Aujourd'hui, note le syndicaliste, « les agences sont fermées de manière plus accompagnée, les effectifs sont stables, on a procédé à l'embauche de jeunes candidats. Mais on n'a pas arrêté le processus de délocalisation et de sous-traitance ». En raison des mouvements sociaux en Tunisie et en Egypte, « les centres d'appel que France Télécom Orange utilise là-bas ne répondent plus, et on a donc dû détourner nos plateformes pour le marché du grand public et des entreprises ».

"300 M€ d'investissement en moins"

De l'avis de Sébastien Crozier, la prise de fonction de Stéphane Richard à la tête de l'entreprise a vu la baisse notable du nombre de suicides, même si neuf ont encore eu lieu depuis le mois de septembre. « Les tentatives sont aussi en régression, d'après ce qu'observe notre observatoire du stress, même si c'est plus difficile à savoir car les gens le taisent. » En revanche, il regrette que « les principaux responsables de la crise sociale comme Didier Lombard et les membres du top management aient usé de toutes leurs relations pour ne pas être débarqués. Cela crée un vrai sentiment d'injustice chez les salariés, et ça ne facilite pas le changement de pratiques ! »

Pour enrayer le mal-être de ses employés, l'opérateur teste de nouvelles mesures

Une crèche toute neuve, une salle de relaxation ultra-moderne et un service de restauration rapide. Un an et demi après la polémique née des suicides à répétition de ses employés, Orange expérimente un dispositif dédié au bien-être au travail.

Le bâtiment du boulevard Vivier-Merle (3e), à Lyon, choisi pour les tests, abrite 900 salariés, dont 400 agents

spécialistes de la relation clients par téléphone. A 200 mètres des locaux de l'opérateur, la crèche est est toute neuve, le bois est omniprésent et les repas sont bio. «Il y avait un besoin, comme dans toute grande entreprise moderne», explique Bruno Tudez, père du petit Baudouin, 2 ans et demi, l'un des 24 enfants à fréquenter l'endroit pour l'instant.

Un lieu étonnant consacré à la relaxation

Une innovation toute relative pour Sébastien Crozier, délégué syndical CFE-CGC/Unsa, «stupéfait que l'entreprise s'enorgueillisse de cette ouverture. Toutes les crèches ont été fermées les unes après les autres pendant des années. Il était temps de se remettre au social.»...

...Sébastien Crozier évoque lui aussi «une idée intéressante». Mais le syndicaliste n'est pas avare de critiques. «Orange n'est pas Google. Les priorités chez nous sont plutôt de redonner un sens collectif au travail, et d'offrir des perspectives d'embauches aux jeunes. Les mesures sociales les plus violentes ont été stoppées, maintenant il faut une vraie stratégie industrielle. Pas des opérations de communication.»

Extrait : Objectifsnews.com - 3 février 2011