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 25 mars 2010

France Télécom

La nouvelle Direction Générale adopte une partie des recommandations de la CFE-CGC/UNSA

Stéphane Richard et Delphine Ernotte ont présenté ce jour les premières « orientations et mesures managériales du groupe en France », matérialisés par 8 engagements, plus particulièrement centrés sur les conditions de travail et la prise en compte des personnels.

La CFE-CGC/UNSA ne peut que saluer le retour au dialogue social, qui était très dégradé depuis de nombreuses années chez France Télécom, et la mise en œuvre de recommandations qu'elle a régulièrement formulées depuis plusieurs mois, notamment sur la base des travaux de l'Observatoire du stress et des mobilités forcées, qu'elle anime avec SUD depuis 2007. Une meilleure prise en compte de l'humain est une priorité absolue. Ces engagements devront néanmoins être sous-tendus par un projet industriel permettant de remobiliser les énergies autour d'enjeux positifs.

La première richesse de l'entreprise, ce sont les hommes et les femmes qui la composent

Après 5 ans de décroissance massive des effectifs (30 000 emplois supprimés en 5 ans) France Télécom annonce un retour à une politique de recrutement. Pour 2100, 3 500 personnes seront recrutées, prioritairement parmi les apprentis qui sont déjà dans le Groupe France Télécom. C'est une bonne nouvelle.

Il conviendra cependant d'aller encore plus loin, pour **mettre fin à la logique de sous-traitance**, en particulier dans les métiers en relation avec les clients, et notamment dans les Unités d'Intervention, qui sont souvent le premier contact physique des clients avec l'entreprise. Au-delà même d'une incarnation de la marque, de plus en plus nécessaire dans notre société « numérique » et virtuelle, la prise en charge du client par un salarié de l'entreprise dès le début de la relation permet de mieux cerner les besoins des clients, et d'assurer la qualité de service idoine, que Stéphane Richard souhaite également retrouver.

Pour que l'entreprise ne soit pas défavorisée sur le plan concurrentiel, **l'État devra aussi prendre ses responsabilités, et interdire les délocalisations – notamment pour les centres d'appels -** à tous les opérateurs de télécommunications desservant le territoire national. Une telle mesure permettrait en outre de retrouver des emplois, absolument nécessaires dans le contexte de crise économique, sans pour autant pénaliser la compétitivité des opérateurs français, puisqu'ils seraient tous soumis aux mêmes règles.

« La mobilité sera essentiellement basée sur le volontariat »

C'est ce que promet le 3ème engagement. C'est une très forte attente des personnels, dont beaucoup ont été soumis à des mobilités forcées depuis au moins trois ans.

La CFE-CGC/UNSA rappelle cependant que si elle n'a pas signé l'accord sur la mobilité, c'est parce que les négociateurs, issus de l'ancienne Direction de l'entreprise, n'ont pas entendu le message de Stéphane Richard, et **ont refusé de le transcrire de façon claire et juridiquement fiable** dans le texte proposé à la signature des partenaires sociaux.

Mettre fin à l'hyper centralisme nécessite un retour de la confiance

Les responsables de terrain retrouveront des marges de manœuvre pour prendre des décisions locales, notamment en matière de recrutements, promotions, formations et congés.

L'obligation de prendre un tel engagement laisse entrevoir, rétrospectivement, le niveau de rigidité que l'on avait atteint dans l'entreprise. Il a malheureusement laissé des traces. La plupart des directions territoriales ou de divisions restent, au mieux, dans un prudent attentisme, et tardent à se saisir des souplesses qui leurs sont d'ores et déjà accordées.

Les cadres ont été mis entre le marteau et l'enclume, et la confiance a été perdue. Elle sera longue à reconquérir, avec le risque que les nouvelles orientations ne soient pas perçues comme réelles et concrètes par les personnels de l'entreprise. Et ce d'autant plus que de nombreux membres de l'ancienne Direction sont toujours en place, au plus haut niveau, représentant l'entreprise aux tables de négociations, altérant la crédibilité et la sérénité des débats.

La « construction d'un nouveau France Télécom » prendra du temps…

La CFE-CGC/UNSA est bien évidemment satisfaite que ses recommandations aient été entendues par Stéphane Richard. La rupture s'installe, et il faut s'en féliciter. Il faut cependant rester conscient que le changement prendra de longs mois pour irriguer toute l'entreprise et produire des effets sensibles sur le terrain.

… et doit s'appuyer sur un projet industriel en rupture avec la stratégie financière du passé.

Il manque encore un projet industriel, nécessaire pour mobiliser les énergies autour d'un objectif qui permette de dépasser la crise sociale, et de rendre de la sérénité aux équipes en assurant la pérennité de l'entreprise.

La CFE-CGC/UNSA déplore en particulier que la politique de distribution des dividendes – contraire à toutes les règles établies du capitalisme industriel – ne soit toujours pas infléchie. Bien au contraire, dans un contexte de récession économique et de contraction du chiffre d'affaires, les dividendes versés au titre de l'exercice 2009 seront… supérieurs aux bénéfices (1,40 € de dividende par action, pour 1,13 € de résultat net par action, selon les comptes consolidés présentés début mars) ! France Télécom se trouve ainsi, et de loin, la plus généreuse du CAC40. Et ce alors que l'entreprise doit s'engager, dès 2010, dans le déploiement de la fibre optique.

Une fois de plus, nous demandons à l'État, principal actionnaire de l'entreprise, et premier bénéficiaire de ces dividendes, de prendre toutes ses responsabilités. Il doit laisser à la nouvelle Direction de France Télécom les marges de manœuvre dont elle a besoin pour assurer la pérennité de l'entreprise, à une place honorable dans le concert européen des opérateurs de télécommunications.

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-unsa-ft-orange.org

- Pierre MORVILLE, Délégué Syndical Central CFE-CGC/UNSA de France Télécom-Orange (06 62 22 78 35) - pierre.morville@cfecgc-unsa-ft-orange.org