



Free et « la révolution » !

Offre triple play salarié : précarité, turnover, chantage à l'emploi

Derrière l'image de l'entreprise low cost complice du consommateur « grugé » par les autres opérateurs, avec Free vous allez tout comprendre...

L'arrivée imminente de Free mobile sur le marché du portable concentre ces dernières semaines toutes les attentions. Avec des campagnes de pub décalées, l'entreprise tente de séduire par son dynamisme, son ambition insolente et son humour tourné vers la jeunesse. Cretin.fr, Rodolphe le geek, « *feel free* » autant de clins d'œil à une cible qui serait financièrement rebutée par des tarifs estimés exagérés.

L'envers de la médaille s'avère bien moins reluisant. Pour le pourfendeur des prix abusifs et profiteurs divers, la bataille est là : apparaître comme le robin des bois des plumés du numérique. Mais qu'en est-il du traitement des salariés de Free ? Cette entreprise prétend défendre l'intérêt du consommateur pour mieux défendre le sien. En fait, elle étrangle financièrement et contractuellement ses

propres salariés afin de réduire ses marges.

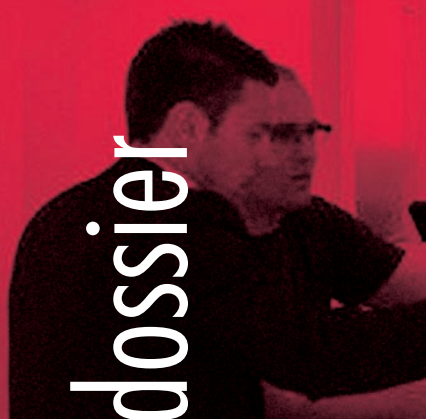
« *cretins.fr* » moquent les consommateurs qui acceptent de se faire dépouiller, mais pour qui prend-elle ses employés ?

Le prix à payer



Qu'en est-il de l'envers du décor de cette entreprise en apparence sympathique et si prometteuse pour le consommateur ? Qu'en est-il de la réalité sociale et professionnelle au sein de Free ? Quel est le prix à payer par les salariés pour parvenir à de telles offres concurrentielles ? Force Com a enquêté pour vous. Free SAS est une entreprise filiale du groupe Iliad, groupe français de télécommunications fondé en 1980. En 1994, Free se lance dans l'internet et en 1999 obtient des licences de télécommunication pour l'exploitation d'un réseau et la fourniture de services de télécommunication au public.

Les produits Free c'est de la fourniture d'accès à internet mais aussi de l'hébergement, de la téléphonie, de la fibre optique, des centres d'appels ●●●



●●● et autres services. L'entreprise compte environ 950 salariés disséminés sur trois sites officiels : Paris qui regroupe environ 100 personnes majoritairement cadres, puis Bordeaux et Marseille qui se répartissent à part égale le nombre restant de salariés. Les principales activités sont le conseil technique et la vente. Fin 2009, la filiale d'Iliad Free Mobile reçoit de l'Autorité de Régulation des Télécoms la quatrième licence d'opérateur de téléphonie mobile et obtient le droit, fin 2010 d'intervenir sur le marché français de la téléphonie mobile. Elle serait effective dès 2012. Avec Free Mobile, l'entreprise « **promet de diviser par deux la facture de téléphone des Français** » et vise, à moyen terme, un quart du marché en France. Lorsque l'on interroge l'équipe FO COM chez Free sur les motivations

de la création de la section les arguments ne manquent pas, toutes les problématiques s'y retrouvent : juridiques, sous-traitance, délocalisation, dumping social, turnover, conditions de travail, précarité, etc. L'ensemble de ces disfonctionnements ont conduit à la création du nouveau syndicat FO COM chez Free. Nouveau parce que résolument remanié et renouvelé par rapport au passé.

Le salarié low cost

Free la souriante, la révolutionnaire, aux allures de conquérante des marchés verrouillés par la domination sans partage d'opérateurs avides, en réalité regorge en son sein d'abus et d'injustices. Son mode de management qui repose sur une extrême flexibilité, une forte polyvalence et des conditions de travail minimalistes font partie d'une stratégie délibérée comme le démontre de nombreux témoignages.

Activités sans cesse remaniées

Free procède régulièrement à la modification de ses activités par ajout ou suppression de tâches, sans concertation ni modification de contrat ou rémunération. Pour exemple, certaines activités ont été supprimées chez Centrappe et d'autres intégrées,

ainsi le technicien réseau est amené à faire de l'administration réseau... pour le même salaire.

Rémunérations minimalistes

La rémunération se fait sur la base des minima de la CCNT. Les cadres disposent d'une enveloppe de 1,8 % à redistribuer, ce qu'ils effectuent ou non en fonction des performances des uns et des autres mais selon des critères subjectifs. L'appréciation des primes octroyées s'effectue différemment selon que le salarié est en production ou hors production.

Cette notion fortement implantée est à la base de calculs dont le mode et les critères restent incompréhensibles pour le personnel.

Contrat de travail multitâche

La base du recrutement est celle de « **Téléconseiller** », avec une période d'essai de 2 mois. Le Téléconseiller évolue par la suite en « **Conseiller Multimedia** », dont la fiche de poste englobe toutes les activités (conseiller tech, acquisition-vente, asynchrone, ECC), même si celles-ci sont incompatibles.

En cas de refus d'occupation d'une tâche ou de demande de compensation par le salarié, le contrat peut ne pas être renouvelé.

Réunion régionale en PACA pour les entreprises de télécoms privées.



DR

Temps de travail pénalisant

Un accord a été signé pour l'ouverture des sites de 8 heures à 20 heures, entraînant la modification des horaires de travail de tous les salariés sans nécessité d'avenant au contrat de travail. Il s'en est suivi la modification des plannings et la création de cycles de 5 semaines à partir desquels la direction fait ce qu'elle veut. Ainsi le délai de prévenance ⁽¹⁾ d'un mois, est passé à 7 jours : la situation exceptionnelle est devenue la norme. Cet accord a aussi permis d'imposer l'ouverture en semaine uniquement, soit 5 jours et 35 heures/semaine et entraîner la perte du samedi et dimanche travaillés avec les compensations associées. Cette réorganisation des cycles de travail, a permis de mettre en évidence l'externalisation des activités soir et week-end au Maroc. Quant aux pauses, le minimum conventionnel impose 5 minutes de pause toutes les heures. Or chez Free, il n'y a de pause ni les 2 premières heures ni la dernière heure.

Il est de surcroît obligatoire de regrouper ses temps de pause à celle du déjeuner afin d'assurer la présence des conseillers pendant la montée en charge des appels entre 17 heures et 20 heures. C'est la philosophie du low-cost, comme on en a déjà des exemples dans l'aérien, l'alimentaire, l'habillement, l'hôtellerie, location de voitures, soins corporels, séjours de vacances, etc. tous caractérisés par l'utilisation d'un personnel réduit, multicasquette, maléable et corvéable à merci ! Dans ce type d'entreprise le service, les moyens de production, la vente et la communication, sont réduits au minimum. L'attaque d'un marché par les prix n'est guère révolutionnaire et réapparaît à chaque fois qu'un pionnier trouve un nouveau moyen de réduire ses coûts. Ce sont à chaque fois les salariés de ces entreprises qui en paient le plus lourd tribut sur le plan des droits, de leur bien-être et de leurs rémunérations. ♦

⁽¹⁾ Le délai de prévenance est le délai à respecter entre la notification d'un événement ou d'une décision et sa réalisation. Un délai de prévenance s'applique notamment en cas de rupture du contrat de travail au cours de la période d'essai.



DR

interview

En avril 2011, Tarik DJARALLAH a été désigné Délégué Syndical Central chez Free SAS. Avec l'aide de la Fédération et d'une nouvelle équipe sur le terrain, il monte une section FO COM entièrement renouvelée couvrant les sites de Paris, Bordeaux et Marseille. Mobile : 06 24 82 60 16/Mél : djarallah.tarik@free.fr

Quel a été ton parcours ?

Auparavant je travaillais chez Telecom Italia et en 2008, lorsque nous avons été rachetés par le groupe, j'ai intégré Free. J'occupe actuellement un poste de conseiller multimédia à Marseille.

Comment as-tu rejoint Force Ouvrière ?

D'un long passé d'adhérent FO à l'Union départementale de Marseille, j'ai poursuivi mon engagement chez Télécom Italia. En intégrant Free, je ne pensais pas m'investir dans des responsabilités syndicales sachant le travail et l'engagement que cela suppose. Mais face à un défaut de représentation FO (l'ancien DS étant parti peu après la fusion des deux sociétés) et l'inertie des deux syndicats majoritaires, j'ai décidé de m'engager pleinement dans le combat syndical avec Force Ouvrière.

Comment s'est organisée l'équipe ?

On a monté la section avec une représentante au CHSCT Reda Badaoui, un secrétaire adjoint Maxime Bongiorno et une trésorière adjointe : Leïla Ziri.

Nous sommes épaulés et conseillés par l'Union fédérale régionale et la Fédération. Au niveau organisationnel, nous privilégions le fonctionnement collectif avec des réunions préparées de concert avec toute l'équipe où chacun peut apporter son point de vue.

Qu'apporte la nouvelle section FO ?

Ce qui fonctionne c'est le contact direct avec les gens, le travail sur le terrain, le rapport de proximité. Nous menons

un véritable travail d'écoute auprès des salariés et nous tentons de gérer les problèmes au fur et à mesure qu'ils se posent. Nous renseignons, nous orientons et nous conseillons. Nous avons pris le parti d'un tractage au contenu informatif et non revendicatif. Les salariés ont besoin d'être réellement informés sur tout ce qui touche à leurs conditions de travail et aux négociations en cours et de pouvoir compter sur nous pour défendre leurs droits. L'intersyndicale s'étant avérée un échec par le passé, nous avons pris nos distances et réaffirmé notre indépendance de vue et d'action. Les engagements de FOCOM chez Free : faciliter en priorité le dialogue entre les salariés et la direction, définir nos positions par des décisions collégiales et faire respecter la législation du travail par tous les acteurs de l'entreprise.

Quel bilan faites-vous des 6 premiers mois d'action ?

Nous comptons une dizaine d'adhérents aujourd'hui malgré l'intérêt croissant des salariés pour nous. En raison du turnover les gens ne se syndiquent pas, par crainte de voir leur contrat de travail, souvent de 4 à 8 mois renouvelables, non reconduit. Nous avons su faire la différence lors de la négociation sur la prime sur les dividendes. La direction nous proposait 240 euros et nous avons été les seuls à refuser. Nous avons obtenu avec les conseils de l'équipe fédérale, 300 euros nets pour tout le monde. Cela a été une grande satisfaction pour nous. Nous réaffirmons notre position de syndicat indépendant et proche des préoccupations des gens. Et ça marche !

Turnover chez Free

50 % des conseillers multimédia salariés sur les sites de Marseille et Bordeaux ont été renouvelés en 6 mois... Les plus anciens aux salaires plus importants sont partis et les nouveaux arrivants ont été embauchés au salaire minimum.

Du point de vue des pratiques peu recommandables, le turnover consiste à remplacer une partie des employés d'une société par du personnel moins cher. Dans ce type de logique de gestion, l'économie est prioritaire sur les pertes immédiates en efficacité et sert surtout de moyen pour réduire la masse salariale.

Le principe du turnover est à comprendre dans un contexte global : lorsqu'un jeune employé arrive chez Free, il est généralement trop heureux de pouvoir y entrer et donc de se contenter du salaire de base, d'un

contrat précaire - Free embauche avec des contrats de 4 à 8 mois renouvelables - et sans aucun avantage particulier. Cette nouvelle recrue sera de surcroît beaucoup plus docile pour supporter certaines pratiques comme les cadences infernales, les horaires décalés, les contrôles à répétitions et en règle générale des conditions de travail dégradées comme la généralisation des open-spaces, la promiscuité, le bruit, le stress... dont **l'unique bénéficiaire sera la société.**

Après quelques années de travail sans augmentation, cet employé viendra sans doute à espérer quelque chose de mieux pour lui et sa famille. Il serait alors simple de refuser cette demande, car l'entreprise mettra implicitement dans la balance le renouvellement de son contrat. Mieux encore : il s'autocensurera par peur de perdre son emploi. S'il persiste il ne sera pas renouvelé mais remplacé par un jeune travailleur et la société gardera malgré tout une bonne image vis-à-vis de l'extérieur puisqu'elle recrutera souvent des jeunes talents. ♦

Free et la 4^e licence mobile

Free mobile s'est vu attribuer fin 2009 la quatrième licence d'opérateur de téléphonie mobile. Le Gouvernement et l'ARCEP* ont ainsi lancé les bases d'une concurrence effrénée entre les divers opérateurs de téléphonie mobile, une guerre des prix qui s'est fatalement traduite par une dégradation de l'emploi, des conditions de travail, de la qualité de service et des investissements nécessaires pour moderniser le réseau très haut débit, notamment en fibre optique. Rappelons qu'entre 1998 et 2008, plus de 280 000 emplois avaient déjà été supprimés dans le secteur soit près de 1 sur 5 (156 000 emplois en 1998, 127 000 fin 2008). Parallèlement, les revenus globaux des opérateurs sur le marché eux ont augmenté de +80% en 10 ans. Et tout cela pour une baisse bien hypothétique des prix : Free avait promis une facture divisée par 2, ces futures offres en semblent bien loin...

De surcroît Free ne joue pas avec les mêmes règles sociales que ses 3 autres opérateurs concurrents. FO va donc

défendre auprès des ministères concernés la position suivante :

1. que Free soit contraint de rejoindre le champ conventionnel des Télécoms pour l'ensemble de ses activités,
2. qu'il adhère à l'organisation UNETEL, pour l'obliger ainsi à appliquer, par extension, les accords déjà négociés dans la branche. FO Communication refuse de voir le secteur des télécommunications régi par la loi de la jungle et du « **hard discount** ». Pour Force Ouvrière, la convention collective nationale des télécommunications doit couvrir les salariés de Free afin d'améliorer leur qualité de vie et d'éviter un « **dumping social** » préjudiciable à tous.

Concurrence ? Pourquoi pas ! Mais

alors que tout le monde joue avec les mêmes règles sociales ! ♦





Avec la NAO chez Free, les salaires régressent

Lors de la Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) chez Free en mai 2011, l'entreprise a proposé, « *bon prince* », une augmentation des salaires de 1 %, soit moitié moins que l'inflation estimée à environ 2 %. La nouvelle équipe de FO COM chez Free a dénoncé ce simulacre de négociation qui dans les faits aboutit à la réduction des salaires. Elle a fait savoir à la direction qu'elle signerait un Procès verbal de désaccord. Nos représentants se sont également insurgés contre un mauvais accord sur les 35 heures qui a conduit à la suppression de nombreux avantages. En négociant l'arrêt des weekends travaillés - source de revenus non négligeable pour les salariés - c'est la semaine de RTT compensatoire qui a été supprimée ainsi que tous les avantages salariaux

afférents : travailler un jour férié octroyait 1 journée de récupération et le paiement d'une journée majorée de 50 %. Suite à l'application de cet accord, les salaires sont passés pour certains de 1600 à 1700 euros à 1 200 ou 1 300 euros. Beaucoup de salariés se sont élevés contre les termes de cette négociation qui a créé un grand malaise sur les plateaux. Avec

les représentants FO renouvelés qui ont su apporter une écoute différente et ont su traduire la déception des salariés, la démarche a été de dénoncer vivement cet accord injuste et méprisant envers les collaborateurs de Free. FO COM soutient les salariés qui sont dans la difficulté, et défendra des accords respectueux des individus et porteurs de réelles avancées sociales. ♦

Le syndicalisme multi-sites, l'exemple de Free

Comment se gère l'action syndicale fédérale dans une entreprise comme Free qui se déploie sur des sites géographiquement distants ? Selon Frédéric Jusko, l'un des responsables de la Branche Télécoms, « *c'est sur le terrain* ». « *Il est très important de laisser toute latitude et autonomie aux équipes en place, seules légitimées à prendre des décisions, parce qu'elles sont au contact direct des salariés et de leurs préoccupations* ».

En amont de cette approche « terrain » et adhérents, le travail de la Fédération touche les militants, et elle joue pleinement son rôle par un travail d'écoute et d'accompagnement des différentes équipes, par la tenue de réunions, de rencontres

sur les différents sites, d'échanges réguliers, la mise sur pied d'outils de communication adaptée aux exigences et situation géographique de chacun. L'utilisation du courriel, du mobile, des SMS s'est imposée. Des conférences téléphoniques sont organisées pour venir en appui des camarades sur le terrain. Dans le cas de Free, concrètement, c'est la mise en place d'une section syndicale : enregistrement des premiers adhérents, création et dépôt de statuts, ouverture d'un compte bancaire et réalisation d'un organigramme relationnel (afin que chacun puisse se tourner vers le bon interlocuteur). Enfin, l'organisation des réunions régionales des

entreprises privées Télécoms avec les Secrétaires Fédéraux d'Union Régionale (SFUR), permet à tous les acteurs de se rencontrer et de partager leurs expériences. En fonction des besoins, la Fédération fournit le conseil juridique, la documentation adéquate (n'oublions pas que la Branche Télécom négocie régulièrement au niveau de la convention collective) ainsi que l'appui pour la rédaction et la réalisation des tracts. « *L'important c'est la réactivité de la fédération* », martèle Fred, « *répondre présent dès qu'une demande nous parvient et favoriser les échanges permanents entre nos différents représentants locaux* ». ♦