

LES TÉLÉCOMS

**Un mouvement
perpétuel**

La crise économique actuelle n'épargne pas plus le secteur des télécommunications que d'autres, mais on peut y observer des différences dans le rythme de sa propagation. En France, les opérateurs résistent plutôt bien et continuent d'afficher des résultats en progression malgré un net recul de la consommation des ménages et des investissements des entreprises. En 2008, les opérateurs télécoms français ont réalisé un chiffre d'affaires global de 44,2 milliards d'Euros, en hausse de 3,6 % par rapport à 2007. Les services de téléphonie et de l'internet représentent à eux seuls 34,6 milliards d'Euros (+ 4,1 % par rapport à 2007). Le reste est imputable aux services à valeur ajoutée (télématique, numéros spéciaux, renseignements, liaisons louées, transport de données...). Les revenus liés aux services mobiles et à l'internet haut-débit demeurent clairement les moteurs essentiels de la croissance du marché.

Par ailleurs, après une année 2007 en recul de 12,5 % (dont - 30 % dans les réseaux mobiles), les investissements des opérateurs enregistrent en 2008 une progression de 5,2 %, à 6,5 milliards d'Euros, soutenus par la poursuite du déploiement du haut-débit et la stabilisation des investissements mobiles.

Cette bonne santé apparente contraste avec la situation de l'emploi dans le secteur. Au 31 décembre 2008, les effectifs directs ressortaient à 127 665 personnes, soit 2 229 emplois de moins que fin 2007. Entre le 31 décembre 2004 et le 31 décembre 2008, ce sont donc 14 472 emplois qui ont été détruits par les opérateurs en France, soit une perte de 10,2 %.

Une recomposition sectorielle qui s'achève

Après plusieurs années de scissions et de fusions entre les différents acteurs, 2008 semble avoir marqué la fin d'une phase majeure de concentration du marché français avec, d'une part, le rachat d'Alice par Free et, d'autre part, le rapprochement entre Neuf et SFR.

Dans la téléphonie mobile, l'apparition des opérateurs mobiles virtuels (ou MVNO) n'a pas remis en cause les positions des trois opérateurs dominants. Même si certains ont dépassé le million d'abonnés, la part de marché de l'ensemble des MVNO atteint difficilement les 5,5 %.

Associée à cette évolution du paysage concurrentiel, on a assisté à une période de finalisation dans le déploiement de nouvelles technologies. En téléphonie mobile, la 3G est désormais accessible à une grande partie des abonnés, ce qui limite les investissements des opérateurs. Toutefois, l'arrivée des terminaux multimédia et des « smartphones » se traduit par un trafic (données essentiellement) en forte hausse. Dans certaines zones, la capacité des réseaux doit être accrue afin de réduire les risques de saturation. En téléphonie fixe, l'effort d'investissement des opérateurs se focalise principalement sur l'internet haut-débit (pour l'opérateur historique comme pour ses concurrents). En 2008, les opérateurs ont investi environ 4 milliards d'Euros dans les activités mobiles et 2,5 dans le fixe.

Cette période de « stabilité » technologique, mais aussi concurrentielle, pourrait toutefois être remise en cause prochainement par :

1. le déploiement de la fibre optique ;
2. l'attribution d'une quatrième licence « 3G » de téléphonie mobile ;
3. les évolutions réglementaires, légales et concurrentielles.

1. Après 18 mois de travail avec les acteurs du marché, l'ARCEP a publié une recommandation encadrant le déploiement de la fibre en France, afin de garantir une « concurrence loyale » entre opérateurs sur ce marché. L'Autorité prend une décision majeure qui permet d'échapper à la règle du « premier arrivé premier servi ». S'il faut bien qu'un opérateur commence à équiper un immeuble, celui-ci devra proposer à ses concurrents d'y poser des fibres supplémentaires pour eux, à la charge de ces derniers. Toutefois, l'ARCEP ne tranche pas la question de la mutualisation. C'est-à-dire l'endroit où un opérateur tiers va raccorder son réseau à celui de l'opérateur ayant équipé le site. Sur ce point, l'Autorité se donne quelques mois avant de trancher. Face aux différentes options avancées par les opérateurs, elle attend de connaître les résultats de plusieurs expériences déjà engagées ou à venir.

2. Les candidats pour la 4^e licence 3G en France devaient, pour leur part, se faire connaître avant le 29 octobre dernier et la décision finale de l'ARCEP devrait être connue au plus tard le 29 juin 2010. Le prix global de la licence est de 243 millions d'Euros et une exploitation commerciale n'interviendrait pas avant 2011. Le seul candidat restant est Iliad (Free). De nombreux acteurs ont déjà jeté l'éponge : Kertel, Orascom, Bolloré... Il est à noter que l'ARCEP a fait du sur-mesure au nouvel opérateur, découpant sa licence en morceaux et limitant fortement les contraintes de couverture géographique... Étonnant, non ?

3. Au-delà de ces deux chantiers majeurs interviennent également des évolutions réglementaires et légales qui affectent les revenus des opérateurs, leurs structures de coûts et donc leurs choix et orientations stratégiques. Pour ne citer que quelques exemples, on retiendra, en plus des évolutions tarifaires imposées par l'ARCEP et la Commission Européenne, les lois Chatel (facturation des hotlines et durée d'engagement des abonnés) et Copé (financement de l'audiovisuel public) qui ont des impacts de plusieurs dizaines de millions d'Euros pour les opérateurs.

L'ensemble de ces facteurs va certainement influencer, à terme mais à des degrés divers, les rapports de forces actuels entre les différents opérateurs, mais aussi modifier les perspectives de revenus futurs... tout comme les niveaux d'investissements.

LES TÉLÉCOMS

**Un mouvement
perpétuel**

À ces incertitudes s'ajoutent pour certains les enjeux autour des activités qualifiées de « relais de croissance » ou « sources de revenus futurs ». Le choix d'Orange, par exemple, d'investir massivement dans les droits de retransmission des matches de foot de Ligue 1, avec la question de l'exclusivité des images et de l'équilibre économique qui en découle, en est la parfaite illustration.

Malgré l'ensemble de ces interrogations, on notera que les opérateurs en France en 2008 et en 2009 continuent d'afficher une situation financière solide et des marges "confortables". Au-delà de la croissance des revenus que nous avons évoquée, les opérateurs ont généralement réussi, dans cette période instable économiquement, à limiter le déclin de leur capacité à générer du profit, voire à maintenir leur marge d'exploitation. Et les principales explications avancées sont généralement identiques : effet des évolutions des prix régulés, mise en place de nouvelles taxes...

Les décisions de gestion visant à stabiliser leur marge opérationnelle sont elles aussi comparables et se résument en un leitmotiv : "variabilisation" de la structure des coûts opérationnels. Cet objectif est principalement atteint via de nombreux projets d'externaliser diverses activités : les fonctions supports (paie, exploitation du parc informatique...) mais également les relations-clients à distance (cas de SFR avec Téléperformance, de la montée en puissance de la sous-traitance de cette nature chez Orange...) ou de métiers plus techniques, tels que la maintenance et l'intervention sur le réseau, la R&D... L'exemple qui illustre le mieux cette tendance est le cas Orange/France Télécom. L'opérateur historique compte aujourd'hui plus de 26 000 ETP sous-traitants contre environ 20 000 en 2005, après avoir supprimé en 5 ans 18 % de ses effectifs en France (soit 22 619 personnes entre le 31 décembre 2004 et le 31 décembre 2008).

Enfin, il n'y a aucune raison pour que l'on n'assiste pas à de nouvelles opérations de croissance externe. Les mêmes qui ont conduit le monde au bord de la ruine se sont reconstitué – grâce au soutien actif des États – une santé financière à une vitesse étonnante et vont à nouveau prodiguer conseils et financements. Relativement peu endettés et forts générateurs de profits, les opérateurs téléphoniques vont être sollicités. Les modèles économiques des opérateurs téléphoniques ont besoin d'un nouveau souffle qui ne viendra pas de l'équipement – l'ARCEP vient de mettre fin de facto au monopole public – mais d'une révolution dans les services proposés. L'enjeu de cette révolution industrielle en marche, dans laquelle les opérateurs jouent un rôle central, est bien de mettre le corps social en réseau : domotique, santé, multimédia, spatialisations... L'assistance du consommateur dans son souci de sécurité et l'offre de l'industrie des loisirs représentent une partie du nouveau paradigme.

Jamais peut-être la question de la GPEC et l'outil de la formation n'apparaissent aussi cruciaux que dans ces moments où un secteur d'activité change aussi rapidement.

Pour France Télécom ou pour SFR, Telefonica ou British Telecom, la problématique de fond n'est pas éloignée : se maintenir technologiquement à flot, gagner la bataille du territoire d'origine avant celle de l'internationalisation, définir son modèle économique en regard des nouveaux enjeux.

La question de l'emploi n'est pas une question de coûts ; les frais de personnels chez France Télécom représentent désormais moins que les coûts commerciaux. On peut même arguer que c'est la mobilisation des salariés qui est la source de profits dans un monde à forte complexité.

L'emploi dans la branche télécom

De nombreux emplois, notamment en centres d'appels, ont glissé de la CCNT vers la convention collective des prestataires de services, bien moins protectrice que celle des télécoms, et ne sont plus comptabilisés officiellement dans le niveau de l'emploi de la branche. Il est à noter qu'une fois ces emplois transférés dans d'autres entreprises hors CCNT, ils deviennent précaires, intermittents et l'emploi sous CDD remplace le CDI.

À titre d'exemple, après l'externalisation en 2007 des centres d'appels SFR, on compte aujourd'hui moins de 5 % des salariés issus de SFR ayant gardé leur emploi à Téléperformance et ARVATO.

Le profil des emplois a beaucoup évolué : aujourd'hui, 65 % des effectifs travaillent sur la relation client (vendeurs en boutique, commerciaux, centres d'appels). Les techniciens, en majorité des ingénieurs, ne représentant plus que 30 % des effectifs.

Dialogue social : les accords négociés dans la branche sont nombreux

- avenant du 2 février 2006 relatif aux salaires minima ;
- avenant du 27 mars 2006 relatif à la rémunération des contrats de professionnalisation ;
- avenant du 6 octobre 2006 relatif à la classification ;
- accord du 6 octobre 2006 relatif au télétravail ;
- accord du 23 février 2007 relatif aux salaires minima 2007 ;
- avenant du 23 février 2007 relatif à la rémunération et au positionnement des apprentis ;
- accord du 5 juillet 2007 relatif à l'épargne salariale ;
- avenant n° 3 du 14 décembre 2007 à l'accord du 24 septembre 2004 relatif à la formation professionnelle ;
- avenant « salaires » du 1^{er} février 2008 ;
- arrêté d'extension du 23 juin 2008 ;

LES TÉLÉCOMS

**Un mouvement
perpétuel**

- avenant du 4 avril 2008 à l'accord du 1^{er} février 2008 relatif aux salaires minima;
- accord du 4 avril 2008 relatif à la prise en charge de dépenses de fonctionnement du CFA de Télécom Lille 1;
- accord du 3 octobre 2008 relatif aux stagiaires – il est à noter que l'accord que nous signons est toujours plus favorable aux salariés (ou supérieur en garanties) que la loi portant sur le sujet, bien que négocié avant sa promulgation;
- avenant du 28 novembre 2008 à l'accord du 12 avril 2002 relatif aux missions de l'observatoire des métiers des télécommunications pour la période 2009/2011;
- avenant n° 4 du 30 janvier 2009 à l'accord du 24 septembre 2004 relatif à la formation professionnelle;
- accord du 15 mai 2009 relatif à la prise en charge des dépenses de fonctionnement de deux CFA;
- accord du 3 juillet 2009 relatif à la gestion de la deuxième partie de carrière.

Il est à noter que, début 2009, FO Communication refuse de signer l'accord salarial UNETEL-RST, qui prévoit d'augmenter les minima salariaux de 1,7 % pour tous, malgré une inflation de 2,8 %.

Observatoire des métiers

La réflexion prospective déployée au sein de l'Observatoire a pour but de bâtir des hypothèses sur l'évolution des métiers à un horizon plus ou moins lointain et d'identifier les actions à mener pour accompagner ces changements, notamment en terme de recrutement. Elle permet de dégager les priorités de la branche en matière de formation et d'en permettre la prise en charge par l'AUVICOM, l'organisme collecteur des fonds.

L'observatoire des métiers devrait à terme donner aux syndicats et aux directions patronales une visibilité sur l'évolution du secteur à 3 ou 4 années, permettant la négociation d'accords GPEC s'appuyant sur des données objectives. Force est de constater que la transparence totale n'est pas encore au rendez-vous... En plus de la cartographie des métiers des télécoms et de l'élaboration des fiches les concernant, plusieurs études ont été néanmoins menées :

- une étude de prospective générale sur le secteur et les métiers qui a permis de dégager une tendance pour la période 2007-2010;
- une étude sur les activités et compétences stratégiques investies dans l'accompagnement des usages (des produits et services de télécommunications); cette étude a été réalisée avec la participation d'opérationnels des entreprises de la branche lors du premier trimestre 2008;
- une étude portant sur la convergence des services et son effet sur les métiers est actuellement en cours; d'ores et déjà, elle démontre que la frontière entre les métiers des télécoms et ceux de l'informatique s'efface de plus en plus et que la notion de service est en train de fusionner des métiers jusqu'alors différents.

AUVICOM collecte et gère les contributions aux plans de formation et de professionnalisation. Les sommes collectées auprès des entreprises au titre de la formation professionnelle sont mutualisées puis distribuées aux entreprises en fonction des priorités définies par les partenaires sociaux de la branche dans le cadre de l'accord formation.

Il assure l'interface entre les partenaires sociaux et les entreprises de la branche :

- il informe les entreprises sur les dispositifs de formation et les actions propres à la branche;
- il conseille sur la définition et la réalisation des projets de formation;
- il fournit un appui technique dans le montage et le suivi des dossiers;
- il permet le développement de l'accès aux financements régionaux, nationaux et européens;
- il collecte environ 21,8 millions d'Euros, tous dispositifs confondus (plan de formation, professionnalisation).

En 2008, 2 919 actions de formation, 1 019 contrats de professionnalisation, 382 certificats de qualification professionnelle et 1 236 périodes de professionnalisation auront été ainsi financés.

Les faits les plus marquants de la négociation dans la Commission Paritaire sont la création et la mise en place de deux certificats de qualification professionnelle Télécom (CQPT) : ceux de « conseiller clientèle en point de distribution » et de « conseiller clientèle à distance ». Plus de 1 000 ont été délivrés à ce jour. Nous travaillons maintenant à établir une équivalence entre le certificat de « conseiller clientèle à distance » et le certificat de compétence professionnel (CCP) de « conseiller service client à distance » (CSCD) du ministère du travail. Une première réunion au niveau du ministère (DGEFP) AFPA et CPNE a été mise en place pour y parvenir. L'intérêt d'une telle opération est de faire reconnaître le CQPT au-delà de la branche et de permettre aux salariés de valoriser cette compétence dans d'autres secteurs où ils pourraient être amenés à exercer ce métier.

Il est enfin important de noter que la branche télécom de FO Communication a également été auditionnée par le président de la Commission des finances du Sénat, le sénateur Pierre Hérisson, dans le cadre des réflexions sur la séparation des réseaux, audition au cours de laquelle FO Communication a rappelé son attachement à l'unité organique de l'opérateur historique et ce, après discussion avec

LES TÉLÉCOMS

Un mouvement perpétuel

tous les DSC des opérateurs du marché. Une autre audition auprès du député Poisson dans le cadre de la mission parlementaire chargée d'élaborer des propositions pour l'évolution du dialogue social dans les branches professionnelles a permis également de rappeler nos positions en matière de dialogue social.

L'activité syndicale à France Télécom

La nouvelle expérience des télécoms (NExT) aura fait beaucoup de dégâts dans le groupe France Télécom. Son pendant social présente un bilan catastrophique : suppressions d'emplois massives (22 000 en 3 ans), management par la terreur, perte des repères. Avec des restructurations permanentes et des fermetures de sites en cascade... Désormais, France Télécom n'a plus vocation à contribuer à l'aménagement du territoire et elle le fait bien comprendre : fini l'implantation dans les villes de petite et moyenne importance. Ce sont des « méga-plateaux » que la direction privilégie désormais.

France Télécom se devait par ailleurs d'affronter les nouveaux défis technologiques. Mais au lieu de le faire avec ses salariés, elle l'aura fait contre eux, provoquant une véritable catastrophe sociale.

Le dialogue social fut à l'image de cette politique. La direction préféra jouer la carte des organisations majoritaires, ignorant ouvertement les syndicats qui, comme FO Communication, étaient prêts à négocier des accords de qualité. Même la privatisation, même l'ouverture à la concurrence n'avaient pas provoqué de tels séismes. Aujourd'hui, les salariés sont épuisés par tous ces changements qu'ils jugent sans queue ni tête, ces restructurations que la direction ne tente même plus de justifier économiquement. Au mieux, ce sont de « simples » changements de rattachement hiérarchique mais qui n'en déstabilisent pas moins des salariés en perte totale de repère. Au pire, ce sont des mobilités géographiques ou fonctionnelles qui les bousculent sans cesse.

La vague de suicides que nous connaissons n'est que la face visible de l'iceberg. FO n'avait cessé d'alerter la direction. Première réponse : le déni. Pour FT, accepter l'existence d'une réelle souffrance au travail, c'était remettre en question ses méthodes de management. Malgré notre condamnation, constamment réitérée, de cette attitude, il aura fallu un 24^e suicide pour que la direction cesse de nier l'évidence. Dès lors, s'enchaînèrent erreurs de communication, mots malheureux et propos inacceptables lors d'interviews de dirigeants... La gestion de la crise fut à l'image de ce que projetait la direction de France Télécom : un véritable désastre. FO demande rarement des têtes. Ce fut pourtant le cas avec celle du numéro 2 de l'entreprise.

L'État, en tant qu'actionnaire principal et employeur des fonctionnaires, devait également prendre ses responsabilités. FO a donc demandé une enquête parlementaire pour obliger FT à rendre des comptes. Une enquête à laquelle la direction ne pourrait se soustraire. De sociale, cette crise est alors devenue politique : convocation du PDG chez le ministre de tutelle, chez le ministre du travail, au Sénat, etc.

Dès lors, plus question pour la direction de continuer à pratiquer la politique de l'autruche. Nous demandons depuis des années la négociation de l'ANI sur le stress. Il aura fallu le macabre décompte des suicides pour y arriver.

Que de temps perdu...

Pour FO, il ne s'agissait pas de se borner à hurler avec les loups mais bien de remettre à plat l'ensemble des méthodes et processus désastreux de l'entreprise afin d'apporter de l'espoir aux salariés. La porte est entrouverte, à nous d'accentuer la pression. À l'heure où ces lignes sont écrites, les négociations sur le stress se sont donc engagées. Plutôt mal d'ailleurs, car la direction restait d'abord sourde à notre demande de geler les mobilités forcées jusqu'à la fin des négociations et de démettre son numéro 2 qui, en tout état de cause, refusait de remettre en question son mode de management. Lobbying, tracts, grèves, déclarations dans la presse, interventions dans toutes les instances de négociation ont fini par faire plier la direction. Finalement, cet arrêt des mobilités jusqu'à la fin des négociations est la preuve concrète d'une remise en question des méthodes. Ce recul est-il un signe que la direction souhaite réellement négocier par une écoute mutuelle ? Le 14 décembre 2009 tombaient les premières conclusions de l'enquête sur les conditions de travail des salariés confiée au cabinet TECHNOLOGIA. Ce fut un coup de massue. Alors qu'auparavant, plus de 92 % des salariés étaient fiers d'appartenir au Groupe France Télécom, ils ne sont plus aujourd'hui que 25 % chez les employés, 34 % dans la maîtrise. Seulement 52 % chez les cadres font encore état de ce sentiment d'appartenance.

Les conclusions du cabinet TECHNOLOGIA pointent :

- les méthodes de gestion des ressources humaines à France Télécom ;
- les conditions de travail bien plus dégradées à France Télécom qu'ailleurs ;
- l'énorme fossé entre ce que prône la direction et ce que ressentent les salariés ;
- l'absence de prévention des risques psychosociaux pourtant dénoncés par FO Communication, les médecins du travail, les infirmières, les assistantes sociales et les CHSCT.

Les restructurations ont surtout conduit à une déstructuration des « espaces collectifs », à une violence intériorisée et individualisée, générant des drames humains. Le sens et les repères au travail ont été perdus.

LES TÉLÉCOMS

**Un mouvement
perpétuel**

Compte tenu de cette situation, nous avons réitéré notre exigence d'une mise en place d'une réelle prévention primaire des risques psychosociaux. Nous avons aussi exigé :

- la suspension des négociations locales ; elles ne pourront reprendre que sur la base des accords nationaux en cours d'élaboration et de l'étude finale du cabinet TECHNOLOGIA ;
- l'arrêt immédiat des restructurations et des fermetures de sites ; la construction d'un « nouveau contrat social » doit désormais prendre le pas sur la vision strictement économique ;
- l'arrêt définitif du principe de mobilité forcée, cyniquement appelé « Time To Move » ;
- le changement clair et net du système de management, uniquement axé vers les profits des actionnaires.

Dialogue social morose pour un syndicat réformiste

Difficile pour un syndicat réformiste de négocier dans un climat social délétère impliquant une crise de confiance aiguë à l'égard de la direction. La volonté systématique de remise en cause des acquis, les mauvaises interprétations ou les mises en œuvre contraires à l'esprit des accords signés provoquent une méfiance compréhensible. La grande diversité idéologique des militants de FO accentue la difficulté à prendre position. Mais comme nous l'avons martelé au cours de notre dernière campagne électorale, la négociation, c'est notre force. FO s'engage lorsque le compromis est acceptable. La direction doit revenir à une politique contractuelle transparente et concrète pour que les syndicats « réformistes » reprennent toute leur place et signent des accords dans l'intérêt des salariés. La route risque d'être longue... Le dialogue social est en crise généralisée : absence de négociations avec les délégués syndicaux, de dialogue avec les directions métiers, mépris affiché pour les questions des élus DP, CHSCT ou CE balayées d'un revers de main...

Partout, FO Communication se bat pour forcer la main à la direction. Un premier signe positif : les DS d'unité sont de plus en plus conviés à des réunions avec les directeurs d'unité, des négociations locales s'ouvrent de manière spontanée. Côté national, des rencontres avec les directeurs métier, pôle important de décision, sont enfin lancées. Un moyen pour FO de revendiquer, analyser, apporter l'éclairage « terrain » que ces directions semblent parfois oublier. Reste que beaucoup d'élus ressentent un grand sentiment d'impuissance. Nombreuses sont les questions DP qui restent sans réponse... En 2009, l'inspection du travail a tapé du poing sur la table, sommant France Télécom de respecter les instances de représentation du personnel. Les derniers événements qui ont touché nos collègues démontrent par ailleurs que le travail avec les élus et mandatés est une urgence.

Comité central de l'unité économique et sociale

Après un rythme insoutenable à sa mise en place (jusqu'à deux réunions par mois...), le CCUES a trouvé son rythme (une réunion par mois). Le temps où la direction pensait se contenter de 4 CCUES par an est bien loin ! Cependant, les dossiers présentés n'en restent pas moins de plus en plus mal ficelés. Ils se bousculent et sont trop vite expédiés dans cette banale chambre d'enregistrement qu'est devenu le CCUES. Pire, France Télécom se contente désormais de le consulter, évitant toute information des CE lors de la mise en œuvre des projets dans les directions territoriales. Mal lui en a pris, puisque le CE de la DT Ile-de-France a assigné en justice France Télécom sur le non-respect des IRP et le juge a tranché en faveur du CE.

Les élus nationaux n'ont aucune vision d'ensemble des projets présentés, le saucissonnage étant de mise. Pour sa part, France Télécom argumente que les dossiers ne sont en aucune façon liés les uns aux autres. Le secrétaire CGT du CCUES porte évidemment une part de responsabilité importante sur l'opacité qui a aidé France Télécom à pousser ses projets, mais la majorité de gestion qui l'appuie n'a pas pris non plus la mesure de la tâche qui lui incombe. Face à un schéma directeur dissimulé, les salariés sont donc ballottés de projet en projet, de restructuration en restructuration, sans aucune vision d'ensemble. Comment adhérer à une stratégie d'entreprise dans ces conditions ?

Le groupe France Télécom : un maillage de plus en plus fin

Le périmètre du CCE s'est agrandi avec la création d'une Unité Économique et Sociale intégrant Orange France, Orange Distribution et Orange Réunion. FO s'était opposée à cette création, arguant que ces entreprises avaient leurs propres IRP. Cependant, la connexion de plus en plus étroite entre la maison mère et ses filiales démontre la nécessité de travailler ensemble.

Orange France

Certains services du groupe sont constitués de salariés d'Orange France et d'autres de la maison mère, avec des contrats de travail différents, des conditions de travail différentes et des accords d'entreprise différents. Bilan : les salariés d'Orange ne sont pas gérés suivant les mêmes règles que ceux de la maison mère. La direction semble faire le même constat puisque les accords groupe englobant toutes les entités se généralisent. À Orange France, l'accord égalité professionnelle connaît une difficile mise en œuvre. La direction refuse de négocier un accord pour l'insertion des travailleurs handicapés et ce, malgré les revendications de FO !

LES TÉLÉCOMS

Un mouvement perpétuel

Les négociations salariales, trop calquées sur la maison mère, ne répondaient pas aux problématiques spécifiques d'Orange, FO n'a donc pas signé l'accord salarial 2009. La négociation stress est un levier pour faire évoluer les conditions de travail des salariés d'Orange dans le bon sens. Cet accord étant un accord groupe, pour FO c'est un atout majeur pour les salariés d'Orange.

Les accords d'entreprise sont de plus en plus bafoués, créant des tensions dans l'entreprise.

FO détenait le secrétariat mais malgré sa progression aux dernières élections, le syndicat a estimé que la majorité de gestion étant par trop fragile, elle ne pouvait être reconduite.

L'accord sur les instances de représentation du personnel dans le cadre de l'UES présente les mêmes difficultés : les droits ne sont pas les mêmes puisqu'Orange a son propre accord.

Ces différences de traitement finissent par créer des tensions. Ces dernières années, par les accords d'entreprise d'Orange, il s'agissait de préserver la spécificité d'Orange. Aujourd'hui, avec ce maillage de plus en plus fin, ces différences ne se justifient plus.

Equant

Implantés depuis peu à Equant, les délégués syndicaux FO ont été les premiers à faire les frais de la loi sur la représentativité. Gagner 8 points aux élections des représentants du personnel n'aura pas suffi, FO n'est plus représentatif dans cette entreprise. À noter que la main tendue de la CFTC, nous proposant de participer aux réunions, a été retoquée par les autres organisations syndicales majoritaires...

GPEC : chronique d'un échec annoncé

La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, voilà une négociation qui aura fait couler beaucoup d'encre... En 4 ans, nous avons connu deux échecs alors que ce sujet est fondamental pour les salariés. La Confédération a toujours défendu la mise en place d'une GPEC pour éclairer l'avenir mais refusé les accords prétextes à des plans de sauvegarde de l'emploi et aux mobilités forcées déguisées. Le groupe France Télécom connaît et connaîtra encore de grands changements de métiers. Il est de la responsabilité de l'entreprise d'anticiper ces grandes mutations. Il est également de sa responsabilité de sécuriser les parcours professionnels de ses salariés, de les accompagner dans des plans de formation lourds, de leur donner une visibilité sur leur avenir dans l'entreprise. Bref, faire avec les salariés d'aujourd'hui l'entreprise de demain.

Mais pour FO, un accord n'est acceptable que lorsqu'il apporte de réels droits aux salariés. Or après deux lourdes négociations de plusieurs mois, l'échec est cuisant. L'intention de France Télécom ne paraissait que trop évidente : cette GPEC n'était que le support de mesures d'accompagnement de mobilités avec en musique de fond le fameux « Time to move ». Il faut bouger quoi qu'il en coûte : la mobilité fonctionnelle ou géographique devient un dogme.

Autre point d'achoppement, ces projets d'accords n'étaient ni plus ni moins que des décisions unilatérales cachées : toute mesure proposée se devait d'être validée par le manager, les mesures d'accompagnement se résumant à des fourchettes de primes toujours décidées unilatéralement.

Pourquoi dans ces conditions France Télécom souhaite-t-elle la caution des organisations syndicales ?

Comme pour accréditer notre choix, la fameuse DG46, décision unilatérale de l'entreprise énonçant les principes d'accompagnement, se révéla être ni plus ni moins que des mesures proposées lors de la première négociation GPEC ayant échoué... Pire, alors que la direction y annonçait n'avoir aucune perspective sur l'emploi, le PDG annonçait de son côté la suppression de 22 000 emplois. Comment croire dès lors à la légitimité même de cette négociation ? Lors de la 2^e session, revendiquée par FO sous la condition d'adopter une démarche nouvelle, France Télécom ne tire aucunement enseignement de son premier échec et reconduit les mêmes errements. Si la direction semblait avoir entendu nos revendications sur la forme de l'accord, le fond, lui, ne changeait pas. Pour faire cesser ce dialogue de sourds, FO a décidé de claquer la porte de la GPEC afin d'établir un rapport de forces. FO ne signe donc pas. Ce texte était bien trop loin des attentes des salariés, bien trop loin de leurs préoccupations... FO, en syndicat responsable, a naturellement refusé de le cautionner.

La loi du 20 août 2008 a changé la donne pour ce 2^e accord GPEC... Pour que l'accord soit valable, il faut désormais la signature de syndicats représentant 30 % des suffrages des salariés. FO, avec un peu moins de 13 %, est le syndicat pivot quant à la survie d'une réelle politique contractuelle. À la direction d'en tenir compte dorénavant.

Salaires : pragmatisme avant tout

FO, syndicat de la fiche de paie, s'est toujours investie pleinement dans les négociations salariales. L'accord salarial, spécifique à FT SA, reste cependant un des plus compliqués en termes de champ d'application. Les fonctionnaires non-cadres n'étant pas soumis à la rémunération globale, ils bénéficient des mesures Fonction publique.

Signer ou pas un accord salarial reste toujours un débat fort au sein de notre organisation. Signer et apporter des augmentations, peut-être en retrait par rapport à nos demandes, est difficile. Mais ne pas signer, c'est laisser France Télécom appliquer unilatéralement des dispositions salariales inférieures à celles du projet proposé à la signature.

LES TÉLÉCOMS

Un mouvement perpétuel

Le souci de mettre en place des mesures pour les bas salaires et celui d'augmenter les minima du complément France Télécom (CFT) des cadres afin de contrebalancer les effets pernicieux de la rémunération globale ont emporté la décision. Reste que, sur le fond, la politique d'individualisation des augmentations s'accroît encore. Et cela signifie, pour certains cadres, aucune augmentation du tout. Plus de la moitié sont encore en dessous de la mesure moyenne. FO continuera à revendiquer une mesure générale pour les cadres. Enfin, nous nous battons pour que France Télécom augmente le CFT des fonctionnaires non-cadres, seul élément de la rémunération sur lequel la direction a la main.

PERCO : un choix individuel

Si FO reste profondément attachée au système de retraite par répartition, gage de solidarité nationale et d'égalité pour tous les salariés, la mise en œuvre d'un PERCO a fait l'objet d'une analyse pragmatique. Les salariés du groupe France Télécom bénéficient d'une participation qui, jusqu'aux dernières lois sur l'épargne salariale, devait forcément être bloquée et versée sur un PEG. La mise en place d'un PERCO offre au salarié un choix supplémentaire pour verser sa participation, voire son intéressement. Le salarié reste donc complètement maître de son choix. Mais surtout FO a obtenu que le niveau d'abondement du PERCO soit renégocié chaque année.

Intéressement, intéressement supplémentaire, participation : pour mettre du beurre dans les épinards

Depuis la mise en place de ces accords, FO en est signataire. À nos yeux, ces mesures sont bien évidemment complémentaires et ne doivent en aucun cas peser dans les négociations salariales. Au final, le cumul de ces mesures représente entre 1 mois et 1 mois et demi de salaire. Un complément de rémunération fortement apprécié par les salariés. Chaque filiale négocie son propre accord d'intéressement, accord souvent moins avantageux : intéressement moins important que la maison mère quand il se déclenche... Idem pour le versement de l'intéressement exceptionnel puisque, par exemple, Equant n'en a pas bénéficié en 2008 après avis de son conseil d'administration.

Accord handicap : forcer France Télécom à un comportement citoyen

FO s'est toujours pleinement inscrite dans les accords pour l'insertion des travailleurs handicapés. De par le nombre de militants engagés dans des associations de lien social, FO a toujours été soucieuse d'engager et de conclure des négociations sur ce sujet.

Inscrire un nombre précis de recrutements ne fut pas une mince affaire dans une entreprise prisonnière d'une logique de suppressions d'emplois. Des lignes budgétaires sont également clairement définies afin de suivre au plus près la mise en œuvre de cet accord. Là encore, de part et d'autre, des interprétations locales ont dérivé. Les commissions de suivi nous ont permis de pointer du doigt et d'appuyer fortement sur l'ensemble des problèmes pour y trouver des solutions. FT s'est engagée par sa signature. À elle de tenir ses engagements. Cet accord a pour but principal de favoriser le recrutement et les conditions de travail des personnes handicapées. Parmi les avancées obtenues figurent notamment :

- la prévision de 150 recrutements de travailleurs handicapés ;
- le déblocage de fonds pour l'adaptation des postes à des travailleurs handicapés ;
- des mesures en faveur du secteur protégé.

Accord égalité professionnelle : difficile mise en œuvre

FO est signataire de l'accord égalité professionnelle. FO Communication a été entendue sur ses revendications, en particulier sur les points suivants :

- recherche d'un équilibre entre le taux de féminisation des recrutements externes et le taux de féminisation des effectifs, par métier et par bande CCNT ;
- garantie de l'égalité salariale à l'embauche ;
- assurance que le choix d'un travail à temps partiel ne doit pas être un obstacle à l'évolution de carrière ;
- suivi du taux de féminisation des équipes de management ;
- renforcement des actions contribuant à l'évolution des compétences (effort de formation, reconnaissance des nouveaux acquis) ;
- frais de garde et frais engagés pris en charge par FT pour les formations se déroulant hors du temps de travail habituel ;
- pas d'obligation systématique de mobilité géographique pour l'accès aux bandes CCNT E ou F ;
- d'ici fin 2010, suppression des écarts de rémunération constatés (dont l'origine n'est pas justifiée) ;
- abaissement du seuil de déclenchement du paiement de la PVV afin de prendre en compte l'impact éventuel des petites absences non programmées (AD - AVSC - CCOR).

Reste que la mise en œuvre de cet accord demeure une fois de plus compliquée, notamment sur les PVV. Aussi, face au tollé des organisations syndicales signataires, des groupes de travail sur la PVV ont été mis en place afin de négocier plus sereinement l'application de l'accord.

LES TÉLÉCOMS

**Un mouvement
perpétuel**

Télétravail : une solution possible

Cet accord est majoritaire puisque signé par des syndicats représentant plus de 50 % des suffrages des salariés. Là encore, il s'agissait d'entrouvrir une porte : obliger la direction à étudier des solutions de télétravail en cas de restructuration, la contraindre à étudier cette possibilité pour les seniors dont la négociation allait s'ouvrir par la suite. Des négociations locales sont possibles.

Seniors : comment gérer l'après Congé de Fin de Carrière

Si le CFC a été décrié en interne comme en externe lors de sa signature, il y a plus de dix ans, il n'aura jamais été autant plébiscité qu'au moment de son arrêt, en 2006.

Depuis, le contexte économique et social a changé. La loi Fillon sur les retraites interdit toute forme de préretraite. La direction de France Télécom dit respecter à la lettre les consignes gouvernementales et surtout estime qu'elle a suffisamment payé en 10 ans ! D'ailleurs, d'autres entreprises contournent ces contraintes et négocient des dispositifs de départ anticipé ou de temps partiel très aménagé. Dans ce contexte nouveau, il s'agissait donc de négocier un accord gérant le maintien de l'emploi des seniors avec une partie consacrée au temps partiel seniors.

De plus, la législation très complexe concernant les temps partiels n'a pas facilité la tâche des négociateurs. FO a réussi à arracher un temps partiel travaillé 50 % payé 80 %, ce qui était loin d'être gagné. Un système de cumul de temps permet au salarié de partir de 6 à 18 mois avant son départ officiel en retraite. Cet accord constitue une avancée certaine dans le contexte actuel.

Prévoyance : pour les salariés de droit privé et les fonctionnaires

L'accord de prévoyance de France Télécom a été revu. Nous avons réussi à obtenir de nouvelles prestations afin de compenser certaines baisses de remboursement imposées par la réforme de l'assurance-maladie et prendre en compte la réalité des besoins de santé des salariés. L'augmentation des cotisations est supportée à part égale par l'employeur et le salarié, ce qui était loin d'être acquis au début de la négociation.

Restent les fonctionnaires qui supportent leur mutuelle sans aucune aide de l'entreprise. Pour eux, la législation reste floue, d'autant plus que les fonctionnaires de France Télécom et de La Poste sont très atypiques. FO a donc revendiqué dans un premier temps l'octroi d'une prime, en attendant l'ouverture d'une négociation plus formelle.

Les mesures récentes décidées pour les fonctionnaires de La Poste relancent le débat, même si celui de la solidarité entre générations semble passer au second plan face à la démagogie de certaines OS qui, de fait, sacrifient les cotisations des futurs retraités... Pour FO COM, le maintien de la solidarité intergénérationnelle entre actifs et retraités est une nécessité.

35 heures attaquées, FO contre-attaque

FO, signataire de l'accord OARTT, se doit aujourd'hui de le défendre. Celui-ci est en effet attaqué de toutes parts par la remise en cause des temps convenus, la remise à plat unilatérale des accords locaux, la remise en cause des usages... FO défend âprement les accords qu'elle a signés en rappelant à l'employeur que, lui-même signataire de ces accords, il doit tenir ses engagements.

La Cour de Cassation de Bordeaux a rappelé à France Télécom que les usages ne peuvent être dénoncés unilatéralement. FO a par ailleurs demandé au TGI de trancher sur la coïncidence du 1er mai et du jeudi de l'Ascension en 2009. Malheureusement, la juge n'a pas tranché en notre faveur, argumentant que le nombre de fériés n'était pas explicite dans la convention collective des télécoms. Même si le juge ne nous a pas donné raison, il s'agissait de démontrer aux salariés que FO défend le temps de travail à France Télécom. Il s'agissait également de prouver à l'entreprise que FO peut s'en remettre à la justice en cas d'atteinte grave au dialogue social.

Enfin, une lourde procédure est engagée sur l'accord OARTT. Dans un travail de dentelle, la direction dénonce localement des pans entiers de l'accord. Meilleur exemple : les temps convenus, régimes de travail grandement appréciés par les salariés, que FT dénonce de manière unilatérale. Pour FO, FT ne respecte pas sa signature.

Activités sociales et culturelles : un naufrage annoncé

Depuis des mois, Force Ouvrière dénonce la gestion hasardeuse du budget social de France Télécom par le Bureau du Comité central de l'entreprise (composé de CGT, CGC et SUD). Au vu de l'audit réalisé cet été, la gestion du budget social se révèle catastrophique. Conséquence : l'arrêt des prestations vacances adultes 2009. Malgré son opposition à la dérive actuelle, FO Communication a quand même participé à un processus de négociations spécifiques sur les orientations des activités sociales et culturelles (ASC) 2010 avec le bureau du Comité central de l'unité économique et sociale (CCUES). L'assainissement du déficit actuel est primordial pour éviter de recourir à des emprunts bancaires.

Pour FO Communication, les revendications sont claires : nous proposons, pour les prestations, la mise en place d'un compte individuel, avec des minimums et des maximums, afin qu'un plus grand nombre de salariés bénéficie de ces budgets rétrocedés. Il est désormais urgent de respecter la liberté

LES TÉLÉCOMS

**Un mouvement
perpétuel**

de choix pour les prestations vacances adultes et vacances enfants en réaffirmant le principe de solidarité familiale. Pour Force Ouvrière, des prestations de solidarité dans un contexte de crise doivent être maintenues, voire renforcées. Hélas, pas de surprises : la CGT, SUD et la CGC en ont décidé autrement. Les prestations 2010 seront donc orientées selon leurs choix politiques, prétextant le retour nécessaire à l'équilibre. Les ouvrants droits vont devoir se contenter d'une politique dirigiste : pour les vacances, c'est la fin des catalogues ouverts et une sélection de séjours sera effectuée par le bureau du CCUES. La billetterie sera restrictive et limitée aux 6 premiers mois de l'année ! Exit l'équilibre entre équité et solidarité.

Élections professionnelles : éclaircies en vue

La loi du 20 août 2008 nous transforme désormais en machine électorale. FO connaît une érosion lente mais certaine depuis des années. Les élections de 2009 ont apporté une bouffée d'espoir. Si les résultats des CE, qui marquent surtout la fin d'une baisse, ne sont pas encore à la hauteur de nos espérances, les résultats des DP montrent en revanche une nette progression de FO. Preuve que le travail des militants sur le terrain et celui des élus portent petit à petit leurs fruits.

La mise en place d'instances de représentation du personnel à France Télécom a été bénéfique pour FO sur un point. Beaucoup de salariés n'étaient pas prêts à s'engager de manière permanente dans un syndicat et n'y trouvaient pas forcément leur place. Être candidat DP, CE, CHSCT a permis à bon nombre de salariés de rejoindre nos rangs. Nous avons démontré nos capacités de gestion lorsque notre organisation a pu s'investir dans une majorité de gestion. Cependant, d'un point de vue électoral, le bilan semble plus mitigé. À certains endroits, FO a très clairement servi de marchepied à d'autres organisations syndicales. Peu de DT ou de divisions ont en effet progressé malgré le contentement des salariés ! Les cadres et les salariés de droit privé restent le point inquiétant pour notre organisation syndicale. FO a présenté durant cette dernière campagne électorale un programme spécifique pour les cadres. Cependant, la forte progression de la CFE-CGC démontre que les cadres ont un réflexe de plus en plus corporatiste. Singulier : ceci se produit au moment même où la CFE-CGC se positionne sur tous les collèges !

Un plan de développement de reconquête terrain a été présenté et débattu en séminaire. Il s'agit pour chaque DS de définir ses priorités de développement sur chaque unité : en analysant une cartographie de chaque unité, les points forts et les points faibles sur chaque site. Chaque DS Co doit finaliser un plan local de conquête en organisant les équipes.

L'équipe des DSC monte également un réseau de référents CHSCT, référents « cas individuels »...

Les résultats 2009 ont deux conséquences politiques majeures : CGT et SUD ne sont plus majoritaires à eux deux et FO redevient un interlocuteur incontournable pour la négociation d'accords. En effet, avec la loi sur la représentativité, un accord n'est valable que si les organisations syndicales signataires représentent plus de 30 % des suffrages des salariés et cet accord ne peut être dénoncé que par des organisations syndicales représentant plus de 50 % des suffrages.

FO, avec ses 13 %, est le syndicat qui peut faire basculer favorablement ou non la signature d'un accord.

L'Alliance, le début d'un partenariat entre FO et CFTC

FO et CFTC ont décidé de présenter une liste commune pour l'élection des représentants du personnel au conseil d'administration. Premier constat : l'inquiétude des autres organisations syndicales qui ne s'y attendaient pas aussi rapidement.

Le socle de nos valeurs communes nous a permis de trouver très vite une position pour entrer dans la campagne électorale. Il s'agissait de ne pas présenter une position défensive par rapport à la loi sur la représentativité mais plutôt une position offensive montrant que deux syndicats étaient capables de s'allier et de travailler ensemble. Deux actions politiques majeures ont lancé la campagne : une demande conjointe d'enquête parlementaire sur France Télécom et une déclaration préalable commune lors de l'ouverture de la négociation sur le stress. Il s'agissait bien de montrer à toutes et à tous, que les parrains de « L'Alliance » allaient travailler ensemble sur le long terme.

Le résultat du scrutin n'est pas à la hauteur de ce que nous pensions et loin s'en faut... Les listes communes ont recueilli en effet un score inférieur de 4 à 5 % à celui escompté. Le nombre important d'abstentionnistes et le climat délétère qui a présidé à cette élection au CA ne suffisent pas à expliquer cet échec relatif. La campagne fut courte et lancée tardivement car jusqu'en juin la CGC discutait avec FO et CFTC l'élaboration d'une plate-forme revendicative commune pour construire ensemble une alternative à la CGT et la CFDT, qui espèrent se partager à deux le « marché » syndical.

Après analyse des résultats, nous sommes convaincus que l'avenir confortera cette alliance, porteuse d'espoir.

