

# Projet stratégique « Conquêtes 2015 » : Un plan en pente douce pour une crise aigüe !

## Doit-on subir la pression de la finance ?

*Les directions successives ont gouverné avec l'oeil rivé sur le cours de l'action. Pourtant, malgré des dividendes juteux pour attirer les investisseurs, l'action France Télécom continue de baisser. Au point que la banque Goldman Sachs a abaissé sa recommandation sur France Télécom, montrant son pessimisme sur les activités du groupe, à quelques jours de l'annonce du plan stratégique. Une tuile pour la direction ! Mais doit-on fonder une politique sur les intérêts financiers, ou sur les salariés qui sont la véritable richesse d'une entreprise ?*

**Le 5 juillet, le DG a présenté son plan à la presse et aux salarié-es ■ Quelques déclarations d'intentions louables laissent cependant beaucoup d'incertitudes ■ Côté social, nous attendons encore un véritable plan d'action, côté industriel, prudence et continuité prennent le pas sur une véritable ambition**

## Les raisons de la crise sociale

Le nouveau DG ne souhaite visiblement pas prendre à sa charge le bilan de la crise sociale et on le comprend aisément ! Le document fourni aux syndicats constate une « triple crise » : la « crise de sens », la « crise du pilotage » et la « crise de la fonction RH ». C'est une occultation de la responsabilité pleine et entière de la direction qui a mis en place un système de management par le stress, avec des restructurations permanentes, des mobilités forcées, des pressions au départ de plus en plus brutales. Rappelons-nous que les 70 000 suppressions d'emploi depuis 1996 ont été la cause première du désarroi, de l'incompréhension et de la souffrance du personnel.

## Un manque d'ambition

France Télécom - Orange est avant tout un opérateur de réseau et le premier défi pour l'avenir reste bien de construire un réseau capable d'absorber les volumes de trafic en croissance rapide. Les investissements annoncés ne sont pas à la hauteur des enjeux. Le deuxième défi est de développer l'intelligence et la fiabilité du réseau, avec des services innovants (convergence des mobiles avec le fixe, l'internet et la télévision, réseaux

virtuels...). De ce point de vue, la recherche et développement n'est pas à la pointe dans ce projet.

La hauteur des investissements nécessaires suppose de rompre avec la politique du « Tout pour les actionnaires ! »

## Un objectif social timide !

L'annonce de 10 000 recrutements sur 3 ans n'est pas à prendre à la légère. Mais les propres chiffres de la direction montrent que ce changement dans la politique d'emploi mènera au mieux à une stabilisation.

D'ailleurs, sur ces 10 000 emplois, 1500 sont déjà réservés à la réinternalisation d'activités sous-traitées : où seront donc les emplois pour faire baisser la pression dans les services ?

La nouvelle direction annonce aussi 900 millions d'euros sur 3 ans pour la « rénovation sociale » (dont 350 millions au titre des recrutements). La somme est importante, mais reste relative devant la tâche immense : réaménagement des services, maintien des sites, reconstruction d'un système d'information, d'un service de santé, d'un service social...

Restons vigilant-es et mobilisé-es sur ces nouvelles annonces !

## En finir avec les cadences infernales ?

*Le personnel des UAT subit des cadences infernales pour le traitement des appels clients, avec un temps maximum de 8 secondes entre chaque appel. Ces cadences sont sources de stress et de souffrance. Une expérimentation a eu lieu en Ile-de-France sur les appels entrants internet « usages », passant de 8 secondes à 12mn le temps entre chaque appel. Au bilan d'étape, la direction fait le constat : « les conseillers apprécient le nouveau dispositif, la présence des conseillers en front a augmenté, la durée des retraits a baissé, les clients subissent moins d'appels courts, il n'y a pas de diminution de la productivité... » et prévoit de passer de 12mn à 1 heure ! Comme quoi, l'amélioration des conditions de travail profite à tout le monde ! SUD exige la généralisation de cette expérience, pour aller vers la « libre prise d'appel ». C'est cela le « nouveau France Télécom » que demande le personnel !*

## Des plans d'action « stratégiques »

**La direction dévoile donc son plan qu'elle déclare avoir réalisé en « co-construction » avec l'ensemble du groupe au niveau mondial... Mais l'absence de précisions risque d'en faire le « non-événement » de l'été 2010.**

« Au cœur du développement de l'entreprise » les salarié-es bénéficieraient de la « montée en débit et la transformation de nos infrastructures ». Mais chacun aura pu noter que les annonces d'investissement dans le réseau sont absentes du projet, ce qui laisse sur leur faim les journalistes.

Pour les clients, le nou-

veau credo de France Télécom-Orange devient « la simplicité et la fiabilité des produits et des services » dans une « relation client » que France Télécom voudrait élever au niveau d'« excellence ».

C'est une bonne nouvelle, mais il est clair qu'il faudra d'autres promesses pour reconquérir une

confiance dégradée au fil des années du « *Tout commercial* ».

Sur les « nouveaux services », là encore les précisions manquent alors que les télécoms sont en pleine mutation avec l'apparition de sociétés comme Google.

Enfin, le développement international est pour l'instant construit sur une rentabilité à court terme alors que les crises sociales sont prévisibles dans les « *pays émergents* ».

## Des propositions syndicales

### Rompre avec la logique financière !

- Baisser les dividendes pour les actionnaires.
- Reverser les profits vers le social (salaires, conditions de travail), vers l'investissement (Réseau FTTH, Recherche & Développement), vers l'apurement de la dette.

### Remettre de l'emploi dans l'entreprise !

- Créer 5000 emplois en 2010 et un plan sur 5 ans de recrutement de 5000 emplois par an.
- Planifier une réinternalisation des activités sous-traitées avec proposition d'embauche des 25 000 salarié-es concerné-es.

### Reterritorialiser l'entreprise !

- Recréer des directions et des unités à taille humaine
- Harmoniser en positif les droits des salarié-es de filiales.

- Décentraliser les pouvoirs dans les directions territoriales, avec la fin de la dictature des « divisions métiers ».
- Remettre dans les unités territoriales les activités opérationnelles.
- Réouverture des sites fermés.

### Un plan d'action contre le stress !

- Redynamiser un service de santé au travail et un service social indépendants et compétents.
- Reconstruire un réseau RH de proximité distinct de la ligne hiérarchique.
- Arrêter l'individualisation des salaires, les objectifs de productivité, le flitage des salarié-es.
- Garantir la stabilité des emplois et des métiers, avec une politique de formation qui favorise les évolutions volontaires.
- Redonner de l'autonomie aux salarié-es dans le travail.
- Donner une visibilité sur 3 ans des évolutions des métiers et des emplois avec une véritable négociation G.P.E.C.
- Réduire le temps de travail à 32 heures pour les métiers pénibles.