



**46^{ème} Congrès
Fédération CFTC
des Postes et des Télécommunications
DEAUVILLE
21- 25 mai 2007**

Avril 2007

2ème envoi

Dossier du congressiste

- **projet de résolution générale**
- **projet de résolution du secteur des Postes**
- **projet de résolution du secteur des Télécoms**
- **note NF 2007-04 Réflexion sur le thème du congrès**

**Ce dossier de congressiste est à emporter.
Il ne sera pas remis de document sur place**

Travailleurs, toujours acteurs du progrès social

CFTC vous défend comme Personne



46^{ème} Congrès de la Fédération CFTC
des Postes et des Télécommunications

Résolution Générale 2007/2010
« Travailleurs, toujours acteurs du progrès social »

Le 46^{ème} Congrès de la Fédération CFTC des Postes et des Télécommunications réuni du 21 au 24 Mai 2007 à Deauville (Calvados) appelle à l'engagement des Travailleurs afin qu'ils soient eux-mêmes acteurs du progrès social.

Notre engagement de militant et de responsable CFTC pour les prochaines années : le statut du travailleur CFTC.

Le statut du travailleur est un projet ambitieux de la CFTC, qui permet aux personnes de construire leur propre parcours où peuvent alterner ou faire coexister différentes séquences de temps de vie (emploi salarié, formation, recherche d'emploi et activités associatives, syndicales et familiales ...).

Pour la CFTC, l'activité professionnelle n'est qu'un aspect de la vie de l'Homme. Le statut du travailleur implique le temps choisi, l'harmonisation des temps de vie et la reconnaissance des activités extra-professionnelles. C'est un ensemble de droits et de devoirs qu'il faut organiser juridiquement sous la forme d'un nouveau contrat social qui permette à chacun de prendre sa vie en main.

Vivre dignement aujourd'hui, cela suppose, de façon très concrète, que soient satisfait, garantis, un certain nombre de droits élémentaires (travail, logement, éducation, santé) sans lesquels un Homme n'est pas un Homme, sa dignité n'étant pas respectée.

► Imposer l'emploi au cœur de toutes les décisions politiques

Pour nous CFTC vivre dignement, c'est :

- avoir un emploi,
- vivre de son salaire,
- vivre ses différences (femmes, jeunes, salariés de petites ou grandes entreprises, handicapés, salariés d'après 50 ans « dit senior »...),

La CFTC des Postes et des Télécommunications, mène un combat permanent contre la précarité, rappelle que la précarité fragilise les personnes et les familles, empêche tout engagement à long terme et amène à l'exclusion.

Le recours abusif aux contrats à caractère précaire (CDD, CDI à temps partiel imposé, intérim...) doit être combattu. La CFTC n'est pas favorable au contrat unique mais estime que les Contrats à Durée Indéterminée doivent être la règle pour toute embauche et toute transformation du contrat de travail.

La suppression en catimini de certaines dispositions du code du travail, dans une logique ultralibérale n'amène pas pour autant de créations d'emplois, mais contribue fortement à une paupérisation encore plus grande de l'ensemble des salariés.

La CFTC des Postes et des Télécommunications exprime son désaccord avec une économie ultralibérale où les préoccupations financières et les revenus des actionnaires sont devenus tellement prédominants que les salariés dans nos secteurs d'activité sont considérés comme variables d'ajustement et donc « jetables ». L'Homme source de production de richesses, doit être au cœur de l'entreprise.

Pour le Congrès, lutter contre le chômage, lutter contre l'exclusion et lutter contre la précarité, cela doit se concrétiser par :

- une politique volontariste de croissance et d'emploi,
- le respect de tout statut, notamment de celui des fonctionnaires, et le respect de la garantie de leur emploi,
- de nouveaux moyens d'action pour s'opposer aux licenciements,
- une nouvelle définition du travail compte tenu du développement du multisalariat (salarié travaillant pour plusieurs entreprises),
- le développement de service à la personne (emploi de proximité pour le soutien aux personnes âgées, aux handicapés, aux familles ...),
- une réelle politique de réinsertion des chômeurs et des personnes en situation d'exclusion avec un accompagnement personnalisé.

► Un monde du travail ouvert à tous

La CFTC condamne toute discrimination en ce qui concerne l'accès à l'emploi, la promotion, les salaires et la formation.

La CFTC des Postes et des Télécommunications demande l'application de la loi du 09 mai 2001 concernant l'égalité professionnelle hommes femmes dans toutes les entreprises ainsi que l'accord interprofessionnel du 11 octobre 2006 concernant la diversité et l'égalité des chances.

La CFTC des Postes et des Télécommunications réclame une place entière pour les Travailleurs handicapés, des postes de travail adaptés à la Personne et un environnement professionnel permettant la meilleure intégration possible de ces Personnes et leur maintien dans l'emploi.

Concernant les jeunes adultes, la CFTC des Postes et des Télécommunications considère que le travail reconnu est le premier facteur d'insertion. Une autonomie financière résultant de la rémunération du travail doit permettre au jeune d'accéder à une vie sociale et familiale décente.

► Regarder son avenir et celui de sa famille avec confiance.

Pour la CFTC, défendre la famille, c'est défendre l'avenir. La famille est le lieu privilégié de l'éducation des enfants, de l'apprentissage de la vie en société, de l'exercice des solidarités intergénérationnelles et de la transmission des valeurs qui dynamisent la société. Aussi, faut-il l'aider à remplir ses missions : éducation et socialisation des enfants jusqu'à l'âge adulte, accompagnement des personnes âgées.

La CFTC des Postes et des Télécommunications exige un véritable statut social parental, devant conduire les parents à exercer librement les choix de vie qui leur permettent d'accueillir et d'éduquer leurs enfants dans les meilleures conditions possibles.

Le logement est partie intégrante d'une authentique politique familiale. Les familles doivent pouvoir accéder à des logements à loyers raisonnables adaptés à leur composition et à leur lieu de travail.

Se loger reste un problème récurrent, non seulement pour les jeunes et les nouveaux salariés, mais aussi tout au long de la carrière, notamment après une mobilité. Il se pose dans toutes les régions. La CFTC revendique un système de cautionnement par les entreprises.

La CFTC des Postes et des Télécommunications est attentive à toutes les situations familiales, et plus particulièrement aux familles monoparentales ou recomposées.

La CFTC des Postes et des Télécommunications réclame la reconnaissance de tous ces temps de vie familiaux où les salariés (et bien souvent les femmes) mettent leurs carrières professionnelles entre parenthèses pour éduquer les enfants ou pour prendre en charge une personne en perte d'autonomie au sein de la famille.

Pour la CFTC, cette reconnaissance passe par une aide au retour à l'emploi, et lors du calcul des trimestres pour le départ à la retraite par la reconnaissance de tous ces temps « non travaillés ».

► Une formation professionnelle qualifiante tout au long de la vie

Pour la CFTC, chaque salarié doit être en mesure, tout au long de sa vie professionnelle, de développer, de compléter ou de renouveler sa qualification, ses connaissances, ses compétences et ses aptitudes professionnelles.

Pour la CFTC des Postes et des Télécommunications cela passe par :

- un réel droit d'accès à la formation pour tous,
- la possibilité de pouvoir effectuer régulièrement un bilan de compétences afin de mieux orienter son parcours professionnel,
- une véritable concertation voire négociation entre l'entreprise et les IRP (Institutions Représentatives du Personnel) sur la formation professionnelle et l'insertion,
- un effort financier des entreprises à la hauteur des enjeux et une implication de tous,
- une politique promotionnelle ambitieuse et réaliste.
- Un chèque formation, qui offre la possibilité de continuer à se former durant sa carrière (sa valeur devra être inversement proportionnelle au nombre d'années d'étude effectuées).

► Renforcer le service public

La CFTC des Postes et des Télécommunications juge inacceptable, la notion européenne de service universel réduisant le service public à un service minimum octroyé à une population assistée, au mépris de l'égalité d'accès aux réseaux et de traitement des citoyens.

L'Etat, en refusant de compenser les missions de service public, pousse les entreprises à envisager comme seule solution, la casse de leur réseau pour une rentabilité à court terme. Ce réseau avec son personnel est la principale force des entreprises. Pour la CFTC des Postes et des Télécommunications, les décisions prises aujourd'hui auront des conséquences négatives pour la pérennité du service public de demain.

L'action de la CFTC des Postes et des Télécommunications pour un service public de qualité passe par :

- la défense de l'égalité de service pour tous quel que soit le lieu, en matière de services postaux, de télécommunications et une loi instituant un service bancaire de base avec les moyens de paiement adaptés pour tous les citoyens,
- la sauvegarde d'une accessibilité à une prestation de qualité à des prix abordables avec une péréquation tarifaire maintenue,
- une recherche quotidienne d'un service contribuant au maintien d'emplois stables et correctement rémunérés,
- le développement d'un service public de qualité dans tous les lieux y compris les plus isolés, afin de combattre la désertification des régions rurales. Cette présence ne doit pas se borner aux espaces réputés sans difficultés, mais inclure totalement les Zones Urbaines Sensibles (ZUS) et leur proche périphérie. Le renforcement de cette présence nécessite des mesures spécifiques pour les personnels y étant affectés (mesures sociales, logement, soutien psychologique, salaire...).

Le Congrès réaffirme que le service public est compatible avec l'exercice d'une concurrence loyale.

➤ Une amélioration de la santé au travail

La CFTC des Postes et des Télécommunications proteste contre la détérioration des conditions de vie et les souffrances entraînées par le leitmotiv des entreprises « faire toujours plus avec moins de moyens ». La CFTC rappelle aux employeurs qu'ils sont responsables de la santé et de la sécurité de leurs personnels.

La CFTC invite fortement ses délégués, les membres des CHSCT, les élus aux comités d'entreprise et plus globalement tous les salariés à dénoncer les états de stress, à faire mieux reconnaître les travaux pénibles et les risques professionnels.

➤ Une meilleure égalité devant les soins et l'accompagnement médical

La CFTC des Postes et des Télécommunications appuie la Confédération sur ses positions concernant l'assurance maladie.

La CFTC exige du gouvernement :

- le retrait de la décision de suppression de la prise en charge des soins postopératoires à 100 % après sortie d'hospitalisation,
- l'arrêt du déremboursement sauvage des médicaments,
- la création de lieux d'accueils pour les personnes dépendantes,
- des soins de qualité quelle que soit la situation sociale de la personne,
- une aide aux plus pauvres,
- la mise en œuvre d'un véritable plan de prévention lors d'évènements climatiques exceptionnels.

La CFTC dénonce les tentatives de privatisation larvées de l'assurance maladie.

Le Congrès demande que les cotisations de prévoyance santé soient déductibles du revenu imposable.

➤ **Pour une retraite plus juste :**

La CFTC des Postes et des Télécommunications condamne la loi sur les retraites de juillet 2003 qui fait reposer les besoins de financement sur les seuls salariés.

➤ **Les délocalisations :**

La CFTC veut être très attentive aux conditions de travail des salariés des entreprises délocalisées pour lesquelles les droits de l'Homme ne doivent pas être bafoués. Elle souhaite que le BIT (Bureau International du Travail) fixe des règles éthiques et morales opposables aux entreprises concernées. Cela aurait l'avantage d'assurer plus de pérennité aux entreprises nationales dans le cadre d'une mondialisation programmée.

➤ **Centres d'appels et assimilés :**

Le Congrès combat toutes délocalisations et souligne que l'emploi doit être valorisé en France notamment lorsque les entreprises touchent des fonds publics.

Pour le congrès l'aménagement du territoire doit être la priorité.

La CFTC des Postes et des Télécommunications demande aux chambres patronales et entreprises du secteur, l'ouverture de négociations pour la mise en place d'une « charte sociale des centres d'appels ». Celle-ci veut remettre l'Homme au centre d'une organisation qui respecte la Personne Humaine ; elle doit permettre de supprimer la précarisation croissante des personnels, et, la détérioration continue des conditions de travail.

➤ **Pour le Secteur des Postes, le travail à accomplir se tournera vers :**

Acteurs de nos métiers

L'action de la CFTC doit être :

- **une anticipation des évolutions technologiques** des métiers afin de mieux en appréhender les risques et conséquences pour les personnels.
- **une force de propositions** face aux nouvelles contraintes commerciales,
- **une action concertée** avec l'ensemble des représentants CFTC des entreprises du secteur afin de défendre une politique sociale unitaire et cohérente.

La CFTC dénonce avec la plus grande vigueur le recours systématique par les entreprises à l'intérim dans le but de pérenniser la précarité et de détourner les dispositions de la loi de modernisation sociale.

Mieux vivre au travail

La CFTC doit poursuivre et amplifier son action pour :

- revendiquer l'équité de gestion et de rémunération entre les salariés dont les statuts sont différents.
- insuffler des idées nouvelles, notamment en ce qui concerne l'équilibre familial en matière d'horaire de travail, de congés ou de garde d'enfants, arrêter les temps partiels imposés, les horaires atypiques, etc.

Un Service Public de qualité en France et en Europe

Face à la détermination des Etats et de la Commission Européenne à vouloir libéraliser totalement le secteur postal en 2009, la CFTC s'élève contre ce marché de dupes. A chaque étape de libéralisation doit correspondre une étude d'impact, notamment sur l'emploi.

Notre action pour un service public de qualité passe par :

- **une exigence de transparence** de la part de la Commission Européenne en coordination avec nos partenaires de l'Eurofédop,
- la défense de **l'égalité de traitement** pour tous,
- la sauvegarde d'une **accessibilité à une prestation de qualité** à des prix abordables avec une **péréquation tarifaire** maintenue,
- le développement d'une **présence postale physique de qualité**,
- une recherche quotidienne d'un **service contribuant au développement d'emplois stables** et correctement rémunérés.

La CFTC utilisera tous les moyens (presse, médias, pétitions, etc.) pour dénoncer et combattre la casse du réseau postal. La Poste, de par la loi, a un rôle majeur dans l'aménagement du territoire. Les points poste et les agences postales communales ne sont pas, pour la CFTC, la réponse à cette obligation.

Valoriser les acquis professionnels et les compétences

Au sein de toute entreprise, le personnel doit pouvoir prétendre à une évolution professionnelle liée aux capacités dont il fait preuve.

Sur ces bases, l'action de la CFTC a pour but de :

- peser sur l'entreprise pour qu'elle propose une **formation promotionnelle** à sa charge ,
- contraindre l'entreprise à **reconnaître les acquis et les compétences de chacun** à travers les métiers et les évolutions professionnelles.

Revivifier le dialogue social

Bien que le dialogue social soit institutionnalisé et réglementé, la création d'une branche professionnelle serait, pour la CFTC, interprétée comme une action de renforcement de celui-ci. Une branche professionnelle, dotée d'une Convention Collective, négociée avec les partenaires sociaux, avant la libéralisation totale du secteur postal, permettra d'éviter le dumping social, la casse de l'emploi, etc.

Le dialogue social est l'outil d'avenir. Il s'inscrit dans une perspective de continuité des propositions, des actions et des accords passés, il ne doit pas porter uniquement sur des aspects partiels concernant l'économie ou la société, mais couvrir également les choix stratégiques des entreprises.

Le dialogue social est la base de notre action, aussi la CFTC :

- **Fera respecter les accords signés**, par des actions auprès des juridictions compétentes, si cela s'avère nécessaire,
- demande la mise en place d'une **Convention Collective** au sein du secteur,

- propose la création d'une **commission de suivi et d'évaluation** des décisions au niveau de la branche professionnelle.

➤ **Pour le Secteur des Télécoms**

Un combat CFTC au service de la Personne Humaine et de la paix sociale

La CFTC affirme sa détermination à défendre les intérêts des personnes travaillant dans le secteur des Télécommunications en s'appuyant sur leur volonté de solidarité et leurs aspirations à plus de justice.

La CFTC participe à l'organisation du secteur sur la base de l'instauration d'un cadre de référence stable et de qualité. Cela permet d'apporter aux salariés plus de sécurité sans faire obstacle à l'évolution du travail, à l'initiative ou à la créativité.

Toutes les entreprises de notre secteur ont été plus ou moins affectées par la crise des Télécoms ces deux dernières années. Elle a entraîné la recherche de gains de productivité continuels, la vente d'actifs immobiliers, les mutualisations et externalisations d'activités ou de services. Pour les salariés cela se traduit par des pertes d'emplois, des mobilités accrues voir même une déqualification.

Plus que jamais, par la pratique d'un syndicalisme raisonné constructif et de négociation, il faut remettre l'Homme au cœur des priorités face au culte de l'argent et du pouvoir.

La CFTC revendique le retour du secteur dans le droit commun de la concurrence afin de pouvoir procéder à la consolidation sociale et économique du secteur.

Enrayer la précarité et installer une véritable politique industrielle ambitieuse, pour lutter contre la perte des effectifs

Les salariés du secteur ont besoin de plus de sécurité dans la mesure où le travail est en évolution permanente. Cette consolidation sociale doit consister en une amélioration des garanties collectives et la mise en place du statut du travailleur.

Améliorer les garanties collectives :

La CFTC exige :

- une mise en place de la convention de Branche ne remettant pas en cause les accords existants,
- une application de bonne foi des accords ARTT,
- l'instauration de l'égalité professionnelle sous tous ses aspects,
- la prise en compte spécifique des travailleurs ayant un handicap,
- un accompagnement social ambitieux,
- le respect des principes d'aménagement harmonieux du territoire,
- le maintien des centres d'appel sur le territoire français.

Le secteur et le statut du travailleur:

La CFTC revendique :

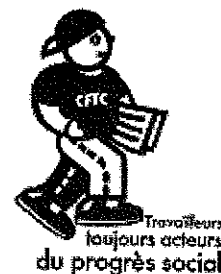
- la sécurisation des parcours professionnels,
- l'amélioration de la rétribution,

- le développement de l'insertion et la formation professionnelle,
- l'encadrement de la mobilité professionnelle,
- la considération des cadres dans leur mission.

Conclusion :

En choisissant, comme fil rouge, pour ce 46^{ème} congrès : « Travailleurs, toujours acteur du progrès social », la Fédération CFTC des Postes et des Télécommunications appelle tous les salariés et militants à prendre pleinement leur place dans l'entreprise.

Le progrès social doit se construire avec ceux qui en ont le plus besoin : les salariés et donc les travailleurs.



46ème Congrès Fédéral - DEAUVILLE du 21 au 25 mai 2007

PLAN D'ACTION DANS LE SECTEUR DES POSTES 2007 - 2010

Les grands axes de la politique CFTC

Le secteur postal, tant français qu'europpéen, continue son évolution. Ces changements entraînent de profondes modifications dans les comportements des opérateurs postaux, historiques ou non, et dans les activités des personnels s'y rattachant.

Syndicat de valeurs, attaché à l'Homme, la CFTC se doit d'être au cœur de ces mutations radicales et de plus en plus fréquentes, de les prévoir et d'anticiper les conséquences bénéfiques ou néfastes pour les personnes.

Dans ce cadre en mouvement, l'action de la CFTC doit être :

- **une anticipation des évolutions technologiques** des métiers afin de mieux en appréhender les risques et conséquences pour les personnels. La CFTC rappelle qu'elle milite pour une économie au service de l'Homme,
- **une force de propositions** d'évolution sectorielle prenant le contre-pied des pseudo exigences de marketing créées de toutes pièces par les entreprises du secteur, notamment face à la nouvelle donne commerciale,
- **une action concertée** avec l'ensemble des représentants CFTC des entreprises du secteur afin de défendre une politique sociale unitaire et cohérente.

La CFTC doit poursuivre et amplifier son action pour :

- revendiquer l'équité de gestion et de rémunération entre les salariés dont les statuts sont différents. Cela passe, dans toutes les entreprises, par des opérations de maintenance des classifications des postes de travail, avec la réactivité et les rétros activités adéquates. Cela passe également par une déprécarisation des salariés à temps partiel imposé,
- intervenir à toutes les étapes du dialogue social, de l'information à la négociation,
- contribuer à améliorer les **conditions matérielles et/ou ergonomiques** des positions de travail et la santé au travail,
- imposer un meilleur suivi et sur du long terme, aux personnels victimes d'agressions dans le cadre de leur travail,
- exiger des entreprises de distribution qu'elles mettent à disposition de leur personnel un outil de travail et des véhicules fiables et adaptés,
- insuffler des idées nouvelles, notamment en ce qui concerne l'équilibre familial en matière d'horaire de travail, de congés ou de garde d'enfants, mettre fin aux temps partiels imposés et aux horaires atypiques, etc.
- faire de la **lutte contre le harcèlement moral** et contre le management par le stress une priorité de tous les jours,

- dénoncer et combattre toutes les **formes de discriminations**,
- favoriser l'intégration pleine et entière des personnes handicapées ou devenues inaptes à leur poste de travail afin de leur permettre d'acquérir l'autonomie nécessaire à leur insertion ou à leur maintien dans l'entreprise,
- veiller à une véritable égalité professionnelle entre les femmes et les hommes,
- garder à l'esprit que le but primordial de la **CFTC** est de donner à la Personne la possibilité de se sentir bien au travail, en **équilibrant sa vie professionnelle** avec sa vie familiale (temps partiel familial - temps partiel choisi),
- améliorer les rémunérations de l'ensemble des catégories socioprofessionnelles,
- faire bénéficier les salariés des activités sociales,
- exiger le respect des textes concernant la priorité pour le comblement des poste et la mutation,
- s'engager fermement à **faire respecter les accords signés**, y compris par des actions auprès des juridictions compétentes, si cela s'avère nécessaire.

Face à la détermination des Etats et de la Commission Européenne à vouloir libéraliser totalement le secteur postal en 2009, la **CFTC** s'élève contre ce marché de dupes. A chaque étape de libéralisation doit correspondre une étude d'impact, notamment sur l'emploi.

Pour la **CFTC**, quelles que soient les évolutions, elles doivent tenir compte des paramètres incontournables que sont la présence postale, des emplois stables en quantité suffisants, des rémunérations permettant d'assurer un niveau de vie et de retraite convenable et des prestations de qualité offertes à un prix abordable pour l'ensemble de la population.

La **CFTC** rappelle la casse de l'emploi dans le secteur des télécommunications. Celui-ci a perdu la moitié de ses emplois en quelques années.

En conséquence, la CFTC demande aux gouvernants de s'engager formellement sur :

- l'imposition par la loi d'un objectif de développement de l'emploi à l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP),
- la mise en place d'un « comité d'évaluation de la régulation dans le secteur des postes et des télécommunications.

Notre action pour un service public de qualité passe aussi par :

- le maintien de services réservés et de la péréquation tarifaire,
- un service bancaire offrant une gamme complète de services et de produits (prêt à la consommation sans épargne préalable notamment) et le maintien du cadre actuel pour le Livret A afin de permettre un accès à tous les citoyens,
- **une exigence de transparence** de la part de la Commission Européenne en coordination avec nos partenaires de l'Eurofédop,
- un réseau postal de qualité qui ne soit pas imposé par la seule logique des coûts et de la rentabilité,

La CFTC propose la création d'une **institution de suivi et d'évaluation** des décisions au niveau de la branche professionnelle que va permettre la création du "Syndicat des Opérateurs Postaux".

La résolution du Secteur des Postes se définit comme un plan d'actions s'appuyant sur des principes :

- **Le travail de terrain**

La CFTC doit poursuivre et développer sa démarche d'écoute et d'animation des équipes, en privilégiant les rencontres à tous les niveaux en dehors des structures statutaires. La revendication locale servira de base à notre action. Nos équipes doivent privilégier les relations de proximités avec tous les salariés dans toutes les entreprises.

- **Des militants responsables**

Notre action doit trouver son fondement dans l'action locale, la CFTC doit mettre tout en œuvre pour faciliter la prise de responsabilité des militants locaux.

Les militants CFTC doivent être en première ligne, aller à la rencontre des personnels par le biais de visites régulières des salariés afin de faire remonter les réalités, les difficultés, les dérives et tenter par des actions concrètes d'apporter une aide ou une réponse aux préoccupations. La formation syndicale, la communication interne et externe sont des éléments importants pour y parvenir. C'est à ces conditions que la CFTC restera une référence incontournable pour la défense des personnels.

- **Faire progresser la CFTC**

Face aux attaques de toutes natures, les militants CFTC savent que le syndicalisme CFTC est nécessaire dans un monde du travail devenu une jungle où seuls les plus forts survivront.

La CFTC, et ses militants, doivent être présents et actifs dans toutes les élections professionnelles des entreprises de nos secteurs, mais aussi apporter leur aide et leur compétence dans tous les scrutins qui permettent de montrer que la CFTC tient sa représentativité par la seule volonté des travailleurs.

Ce plan d'actions se situe, pour la CFTC, dans une logique de progression lors des élections professionnelles dans toutes les entreprises.

« Travailleurs, toujours acteurs du progrès social »

CFTC, vous défendre comme Personne



46^{ème} Congrès DEAUVILLE
21-25 mai 2007

Résolution Générale
Secteur des Télécommunications et
des Centres de Relations client

« Travailleurs, toujours acteurs du progrès social ».

Pour une consolidation économique et sociale du secteur des
télécommunications, de l'Internet et des centres d'appels

Le Congrès réaffirme sa fidélité à un syndicalisme de valeurs. Le Secteur des Télécommunications doit donner une image syndicale attrayante, simple mais consciente des enjeux économiques et sociaux, en mettant en avant ce qui la différencie, dans une dynamique d'ouverture.

Une CFTC forte est essentielle dans le paysage professionnel de notre pays. La CFTC veut affirmer son identité humaniste, cela suppose des décisions d'organisation et une action syndicale plus performante.

La représentativité de la CFTC est importante et reconnue dans la branche des télécommunications et des Centres d'Appels, mais elle est inégale et doit se développer dans l'ensemble des entreprises.

Le Congrès affirme sa détermination à défendre les intérêts des personnes travaillant tant dans la branche des Télécommunications et assimilés que dans celle des Centres de Relations Client indépendants en s'appuyant sur leur volonté de solidarité et leurs aspirations à plus de justice.

Une consolidation économique laissant la place à des acteurs
pérennes grâce à des conditions de concurrence réalistes et loyales

La CFTC constate que les deux secteurs d'activité (Télécommunications et Centres d'appels) restent économiquement fragiles avec des modèles économiques susceptibles d'évoluer rapidement.

La CFTC constate la concentration économique autour de quelques groupes assurant l'essentiel du chiffre d'affaires alors qu'une multitude de petites sociétés ont du mal à subsister sur des marchés de niche dont l'existence dépend des décisions de régulation.

La CFTC constate la concentration géographique des sites des entreprises qui met en péril l'aménagement du territoire principalement dans le secteur des télécommunications. Elle exige la répartition des investissements et des emplois sur tout le territoire.

La CFTC dénonce avec véhémence la délocalisation croissante d'activités (centres d'appels

et opérateurs) vers des pays à bas salaires et conditions de travail dégradées.

La CFTC condamne le rôle actuel de l'ARCEP qui entraîne une insécurité fondamentale dans le modèle économique des entreprises et participe à la destruction de l'Emploi dans le secteur des Télécommunications.

La CFTC rappelle que la loi de réglementation des télécommunications impose à l'ARCEP d'une part l'instauration d'un régime de concurrence loyale, d'autre part de rendre compte l'effet sur l'emploi de ses décisions de régulation.

La CFTC dénonce la dérive financière de certains actionnaires notamment les fonds de pension anglo-saxons et les pratiques d'achat d'entreprises en LBO privilégiant la rentabilité financière à très court terme au détriment de l'investissement et de l'emploi.

La CFTC revendique une meilleure organisation sociale dans le secteur des Centres de Relations Client indépendants car, pour la CFTC, si certains sous-traitants sont en difficulté, c'est non seulement du fait des donneurs d'ordre mais aussi parce que les sous traitants ont toujours voulu faire du moins disant économique.

Les entreprises de télécommunications et des centres d'appels doivent être en mesure de fournir aux citoyens des emplois pérennes, de qualité, évolutifs et déconcentrés.

Une consolidation sociale pour combattre la précarité et empêcher la régression sociale

Comme les actionnaires ont besoin d'être sécurisés pour leurs investissements, les salariés ont besoin d'être sécurisés pour leurs emplois dans la mesure où leur travail est en évolution permanente faisant appel à leur initiative et leur créativité. Cette consolidation sociale doit consister en une amélioration des garanties collectives et la mise en place du statut du travailleur défini par la CFTC.

La CFTC dénonce et refuse d'accompagner les réorganisations abusives orchestrées dans le seul but d'accroître la rentabilité au détriment des emplois et des salariés, voire de créer une pression artificielle au départ de l'entreprise.

La CFTC revendique le maintien et le développement de l'emploi en France.

La CFTC refuse le dumping social, lutte contre les structures d'organisation dégradant les conditions de travail ainsi que les méthodes harcelantes.

La CFTC dénonce avec virulence l'irrespect de la personne humaine dans certaines organisations du travail.

Dans le domaine des télécommunications :

La CFTC réclame que la priorité soit concrètement donnée à l'emploi dans les missions de l'ARCEP.

Pour la CFTC, le nombre d'opérateurs doit rester limité aux entreprises dont les investissements en téléphonie mobile sur le territoire national ont été les plus importants.

La CFTC réclame un durcissement des engagements demandés par l'Etat aux entreprises lorsqu'elles bénéficient de fonds publics pour implanter / développer des emplois.

La CFTC dénonce les risques économiques et sociaux que font courir à l'ensemble des opérateurs du secteur les opérateurs virtuels qui ne font aucun investissement structurel.

La CFTC exige le respect du droit français qui stipule que le CDI à temps plein est la règle. Le temps partiel ne peut être que choisi et l'intérim doit demeurer l'exceptionnel.

Dans le domaine des Centres de Relations Client :

La CFTC exige le respect du droit français qui stipule que le CDI à temps plein est la règle. Le temps partiel ne peut être que choisi et l'intérim doit demeurer exceptionnel.

La CFTC refuse les contrats de mission.

La CFTC revendique une meilleure organisation sociale dans le secteur des Centres de Relations Client indépendants avec une convention collective nationale spécifique et la création d'instances paritaires, afin de permettre la consolidation économique et sociale de la Branche.

Le travail en centre de contact client n'est, le plus souvent, pas un choix de carrière, mais il peut aussi être porteur d'opportunités permettant notamment :

- l'insertion des jeunes (mais normes d'embauche minimum BAC, mais souvent BAC +2 à BAC +5),
- l'insertion des handicapés (rappel d'expériences banques, télécoms...),
- le retour à l'emploi des femmes de plus de 35 ans (rappel objectif européen taux d'emploi féminin 61%),
- un revenu pour les étudiants,
- les salariés en reconversion et demandeurs d'emplois de longue durée.

Mais surtout, pour la CFTC, la Relation client est un vrai métier qui mérite mieux que ce qui en est fait actuellement. Souvent les conditions de travail sont dégradées par rapport aux centres internalisés dans les grandes entreprises.

D'une manière générale, les conditions de travail dans les centres de contact client indépendants sont moins bonnes que dans les centres intégrés. En effet, les centres d'appels en sous-traitance sont soumis à la pression exercée par le client et regroupent souvent les activités qui ne représentent pas de valeur ajoutée pour l'entreprise donneuse d'ordres.

Si le secteur s'est souvent développé par l'externalisation de la Relation client, il est à noter qu'avec le soutien de la CFTC, Bouygues Télécom a ré-internalisé cette activité en reprenant Infomobiles. Les salariés ont bénéficié d'améliorations très substantielles de leurs conditions de travail et de rémunération.

La CFTC s'emploiera à :

- faire reconnaître, dans toutes les entreprises, la pénibilité des conditions de travail des centres d'appels,
- améliorer les conditions ergonomiques et faire appliquer les pauses obligatoires pour le travail sur écran pour tous les salariés,
- maintenir et développer les emplois dans les centres d'appels implantés sur le territoire français,
- développer de réelles possibilités de parcours professionnels.

La CFTC est contre :

- le déficit d'image du métier en raison des « négriers » qui sévissent, même si la CFTC refuse l'amalgame, l'image du métier est dégradée par l'organisation taylorisée que beaucoup de centres d'appels ont mis en place,
- la flexibilité et notamment une plus large ouverture du dimanche n'est pas la bonne solution en dehors des nécessités de continuité de service dans certains secteurs, mais cela ne peut se régler que dans le cadre d'accord collectif.

La CFTC est pour :

- la réduction du stress et de l'épuisement professionnel en réclamant plus d'autonomie, des emplois stables et des salaires décentés,
- la reconnaissance des qualifications dans la convention collective, même s'il y a souvent confusion entre diversification et augmentation du niveau de qualification,
- le développement de « bons emplois » (avec sécurisation et conditions d'organisation du travail décentes),
- un management qui respecte les personnes,
- la reconnaissance du métier de la relation client à distance,
- formation initiale et continue (groupes de travail DGEFP/ AFPA...),
- reconnaissance compétences et qualification (dans la statistique publique comme métier qualifié (Plan)...),
- l'aménagement du territoire avec l'implantation de centres de contact clients permettant ainsi la tertiairisation de certains territoires. Mais, la CFTC réclame un renforcement du suivi des aides publiques directes et indirectes à la création d'emplois et un remboursement en cas de non respect des engagements. La CFTC attire l'attention sur la « monoculture centre d'appels » dans certains territoires avec des risques lors de retours conjoncturels ou structurels et de pressions des employeurs.
- une offre de formation visant à la professionnalisation du secteur et à mettre en place une démarche de certification des compétences afin d'engager la reconnaissance du métier et la mobilité des salariés (quelque soit la convention collective de rattachement),
- la prise en compte de l'influence du CRM (multicanaux, vers client « global », moins de polyvalence et plus d'approfondissement).

Agir au niveau européen

La CFTC demande la création systématique de comités de groupes européens dans les entreprises concernées.

La CFTC entend poursuivre son intervention auprès de la Commission Européenne pour limiter la pression fiscale des Etats membres sur les opérateurs de télécommunications.

La CFTC entend poursuivre son intervention auprès de l'EUROFEDOP et de la CES en faveur d'un statut du travailleur permettant de bénéficier d'une continuité des droits en matière de qualification, formation, acquis professionnels, conditions de travail, protection sociale en cas de parcours professionnel discontinu.

La CFTC, au sein d'EUROFEDOP et indépendamment, entend poursuivre les contacts avec le Parlement européen en vue de promouvoir d'une part la création d'un Comité d'évaluation

de la régulation économique dans le secteur des télécommunications (CEREST), d'autre part une proposition de la Commission européenne de Règlement du Conseil et du Parlement européen tendant à imposer un objectif d'emploi aux autorités nationales de régulation. A ces fins, la CFTC développe des actions concertées avec des syndicats de différents pays de la CEE.

Moderniser, mais accroître les relations sociales

La CFTC demande la mise en place d'une obligation de recours à la médiation tant sur les questions liées aux plans sociaux que pour la défense des personnes, notamment dans les cas de harcèlement.

L'égalité professionnelle sous tous ses aspects

La CFTC exige :

- une commission pour l'égalité professionnelle au niveau de l'ensemble des CE ou CCE et dans chacun des établissements. Elle donne son avis sur le rapport annuel et émet des recommandations dans tous les domaines en vue de l'égalité professionnelle. Pour fonctionner un crédit d'heures supplémentaire doit être attribué.
- l'intégration du congé parental dans les accords d'entreprise avec maintien intégral du salaire.
- le maintien du poste de travail initial après une absence prolongée (congé maternité), ainsi que le maintien des avantages pécuniaires (variable, bonus, augmentation individuelle...).

Pour la CFTC, l'égalité professionnelle femmes-hommes ne saurait être sérieusement étudiée sans la prise en compte des situations familiales et exige :

- une formation de remise à niveau après une absence prolongée du milieu professionnel.
- un maintien des liens sociaux par l'accès à l'information sociale de l'entreprise pendant une absence prolongée.
- la non-extension des horaires du dimanche et de nuit.

Dans les entreprises où coexistent différents statuts des personnels, la CFTC exige l'égalité professionnelle.

La lutte contre l'exclusion des travailleurs handicapés, malades et des salariés « usés »

Pour la CFTC, le salarié ayant un handicap est un acteur naturel dans l'entreprise. La CFTC exige la négociation dans chaque entreprise d'accords prévoyant notamment l'accès à l'emploi et le maintien dans l'entreprise. L'adaptation des postes de travail et l'évolution professionnelle sont une nécessité pour lutter contre toute forme de discrimination.

La CFTC dénonce les risques d'exclusions des salariés à plus faibles performances. Pour la CFTC la performance n'est pas liée à la productivité. Chaque salarié a droit au respect de sa personne, doit se voir offrir la chance de se reconstruire un parcours professionnel à tous les moments de sa carrière.

L'emploi des seniors

Pour la CFTC, l'entreprise doit maintenir la motivation des salariés les plus âgés. Cette motivation passe par trois éléments essentiels :

- permettre aux salariés âgés de continuer à se former afin d'accéder à un changement de métier,
- parvenir à une valorisation afin de faire tomber les préjugés concernant leur capacité d'adaptation et d'évolution au sein de l'entreprise.
- interdire les discriminations à la promotion en fonction de l'âge.

La CFTC revendique la création de seuils supplémentaires afin de prendre en compte l'allongement de la durée de vie au travail.

Un accompagnement social ambitieux dans toutes les entreprises

La CFTC revendique un vrai budget social permettant d'offrir :

- la possibilité à tous les salariés de prendre un repas complet et de qualité à un prix raisonnable et en l'absence de restauration collective, la mise en place de chèques déjeuner,
- des aides significatives pour la garde des enfants en bas âge,
- des solutions pour la garde des enfants en âge scolaire pendant les vacances quelque soit la période de l'année et le mercredi,
- des aides spécifiques pour le financement de la scolarité des enfants dès le premier cycle,
- des aides spécifiques pour le financement des études supérieures ou professionnelles jusqu'à un âge en rapport avec les réalités sociologiques d'aujourd'hui,
- la généralisation du titre emploi-service à tous les salariés, sans exclusive,
- des aides pour les vacances des salariés avec la généralisation des chèques vacances et leur utilisation dans l'Union Européenne,
- des aides pour les vacances des enfants, les stages et les séjours linguistiques,
- une participation à l'exercice d'activités sportives et culturelles.

La CFTC souhaite ardemment que soit pris en compte l'impact de l'évolution sociologique sur les besoins des salariés. Elle réclame la réalisation d'enquêtes pour mettre au jour ces nouveaux besoins.

Logement

Se loger reste un problème récurrent, non seulement pour les jeunes et les nouveaux salariés, mais aussi tout au long de la carrière, notamment après une mobilité. Il se pose dans toutes les régions.

La CFTC revendique un système de cautionnement des entreprises.

La CFTC revendique une gestion rapide, réaliste et sociale du 1 % patronal qui permette effectivement aux salariés accédant à la propriété d'en bénéficier.

Le statut du travailleur

Le statut du travailleur est un ensemble de droits et de devoirs à organiser juridiquement sous forme d'un contrat social. Il doit permettre à chacun de prendre sa vie en main, quels que soient les aléas, les discontinuités ou les accidents de son activité professionnelle (licenciement, chômage, changement d'emploi, d'entreprise, multi-salariat...) et de son parcours personnel et social (situation familiale, engagement associatif...).

Conditions de travail dignes :

La CFTC dénonce la gestion par le stress, le harcèlement et l'insécurité liée à l'exigence permanente de performance, la précarité grandissante des emplois.

Améliorer la rétribution : « reconquérir la négociation sur l'ensemble du périmètre de la rétribution »

La CFTC dénonce la trop grande disparité des salaires pour un même travail.

La CFTC dénonce l'utilisation de l'indice INSEE comme seule base de négociation des revalorisations salariales.

La CFTC exige une politique de rémunération ambitieuse par :

- l'égalité de traitement dans les règles de rémunération,
 - des rémunérations minimales par groupe de classification avec au moins 3 seuils supplémentaires révisables chaque année permettant une carrière attractive tout au long de la vie professionnelle,
 - la dissociation de la politique salariale collective de l'individualisation des salaires,
 - la transparence, la définition et le respect de règles dans l'attribution des augmentations individuelles de salaire,
 - l'obligation d'un entretien annuel explicatif du niveau de rémunération attribuée,
 - un droit d'accès à toutes les données personnelles avec droit de recours,
 - le traitement par un médiateur indépendant de la chaîne hiérarchique des contestations en matière de rémunération variable,
- de réelles possibilités d'évolution de carrières basées sur des dispositifs promotionnels transparents et équitables.

La CFTC dénonce la tendance actuelle consistant pour les entreprises à exclure du champ de la négociation les parts variables et autres commissions.

Epargne salariale

La CFTC réclame le développement des systèmes de participation, des pratiques d'intéressement et d'épargne salariale avec abondement de l'employeur.

La CFTC exige la généralisation des accords d'intéressement dans toutes les entreprises et la modification du mode de calcul de la participation en meilleure adéquation avec les entreprises à forte valeur ajoutée.

La CFTC revendique la possibilité de choix de différents fonds à l'intérieur des Plans Epargne Entreprise (PEE) ou Plan Epargne Groupe (PEG).

La CFTC revendique la création de fonds d'éthique dans les PEE / PEG.

Développer la formation professionnelle tout au long de la vie

La CFTC réclame un meilleur accès de l'ensemble des salariés à la formation professionnelle et la mise en œuvre réelle de la VAE (Validation des Acquis et de l'Expérience).

La CFTC dénonce l'embauche des surdiplômés au regard des classifications.

La CFTC demande à ce qu'une négociation d'un plan de formation commun au secteur soit mis en œuvre afin de permettre une meilleure fluidité des mobilités inter-entreprises et inter-professionnelles entre les entreprises concernées.

Encadrer la mobilité professionnelle

- Exiger le respect du droit de privilégier la résidence personnelle sur la carrière.
- Exiger l'indication d'une résidence professionnelle précise (ville ou agglomération) sur les contrats de travail.
- Faire respecter le droit du salarié à postuler sur tout poste vacant dans l'entreprise.
- Exiger la transparence et l'équité dans le comblement des postes disponibles.
- Exiger des dispositifs d'accompagnement négociés pour faciliter l'adaptation du salarié à un nouveau poste (formation, primes, indemnités,...).
- Exiger la prise en compte de la situation familiale avant d'entreprendre une mobilité géographique ayant une incidence sur le domicile du salarié.
- Proposer le télétravail comme possibilité de solution alternative.

Systematiser

- La prévention des risques professionnels et imposer la surveillance médicale des salariés.
- La dénonciation et la poursuite des auteurs de tout harcèlement.
- La création des garanties de prévoyance (décès, invalidité, incapacité temporaire, maladie), de retraite complémentaire et de rente éducation.
- La prise en compte par l'employeur des besoins de garde des enfants générés par des horaires atypiques.

Sous-traitance

La CFTC dénonce le recours abusif à la sous traitance dont les conditions d'emplois sont souvent dégradées tant en France que sur des sites Off-shore.

La CFTC rappelle la responsabilité sociale du donneur d'ordre et rappelle son engagement de 2005 avec EUROFEDOP sur ce point.

Cadres et cadres supérieurs

- Exiger le respect de la cohérence entre le niveau de fonction et le niveau de responsabilité.

- Lutter contre l'obligation d'exprimer son adhésion aux objectifs de l'entreprise.

Pour la CFTC les cadres supérieurs sont des salariés comme les autres et à ce titre ne sont pas taillables et corvéables à merci.

VERS L'AVENIR

Le **statut du travailleur** doit être construit sur la reconnaissance du salarié dans sa situation professionnelle propre, pour sa qualification, sa formation, ses acquis professionnels, ses conditions de travail, sa protection sociale. Il doit être repris et adapté dans les entreprises pour améliorer les conditions de travail et les transitions professionnelles.

Les trois années à venir vont certainement être mouvementées pour les salariés et les organisations. Mais notre syndicalisme CFTC est au service de la vérité, enraciné dans le réel, avec le courage d'une parole libre et forte, qui n'élude pas les questions difficiles. A tous les militants de continuer à porter la CFTC à travers sa signature : « vous défendre comme Personne » !

Fédération C.F.T.C. des Postes et des Télécommunications

Tour ATLAS - 12, Villa d'Este - 75013 PARIS

☎ 01.53.94.77.20 - Fax : 01.53.94.77.21

FEDERAL



Note....: NF2007-04

Classement : Fédération

Date....: 1^{er} mars 2007

Rubrique : Congrès 2007

Objet...: Réflexions sur le thème du congrès



**46ème Congrès
Fédération CFTC des Postes
et des Télécommunications
DEAUVILLE
21-25 mai 2007**

Chers amis

Le thème de notre prochain congrès est

« Travailleurs, toujours acteurs du progrès social ».

Le Conseil Fédéral a validé l'organisation de la journée du 24 mai et les sujets de réflexion ci après que lui a proposés le groupe de travail.

**Comment être
acteur du
progrès social
avec la CFTC
syndicat de
proposition ?**

**Comment
agir pour se
faire
entendre ?**

Il est donc demandé aux différents acteurs CFTC de témoigner sur les actions passées et de faire des propositions d'actions futures autour de 3 axes prioritaires :

- 1- Temps de travail
- 2- Pouvoir d'achat
- 3- Conditions de travail

Afin de faciliter les débats sur la motion d'orientation, nous avons besoin de la contribution de tous : militants, adhérents, syndicats et des 2 secteurs.

Nous vous proposons de mettre à l'ordre du jour de vos prochaines réunions les questions en annexe, et de nous faire parvenir si possible le résultat de vos réflexions au plus tard pour le 15 avril 2007.

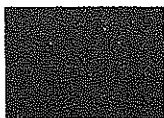
Amitiés à tous

La Secrétaire Générale

Le Président Fédéral

Pascale COTON

Marc MAOUCHE



COMMISSION EUROPÉENNE
Fonds social européen

Note congrès

-Réflexion sur thème congrès « Travailleurs, toujours acteurs du progrès social »



**46ème Congrès
Fédération CFTC des Postes
et des Télécommunications
DEAUVILLE
21-25 mai 2007**

- 1- L'organisation du temps de travail hebdomadaire est-elle adaptée aux besoins des travailleurs (HS, contrats précaires, amplitude horaire journalière) ?
- 2- La fédération CFTC doit-elle s'arquer bouter sur les 35 heures et/ou accepter des Heures Supplémentaires ?
- 3- La rétribution doit-elle être déconnectée du temps du travail ?
- 4- Les 35 heures de travail hebdomadaires doivent-elles suffire à obtenir une juste rétribution (couvrant les besoins de logement, transport, scolarité, alimentaire, santé, vestimentaire, retraite, etc....) ?
- 5- Les Heures Supplémentaires doivent-elles être un mode de vie ordinaire et régler le problème du pouvoir d'achat ?
- 6- Pour vous, que définit de bonnes ou de mauvaises conditions de travail (nature du contrat, évolution des carrières, horaires, ergonomie du poste de travail, pression managériale) ?
- 7- Pour vous quels sont les trois dossiers et revendications essentiels à porter dans les trois prochaines années ?
- 8- Chacun s'accorde à dire que les moyens de luttes des travailleurs doivent évoluer, quelles idées novatrices peuvent porter haut et fort nos revendications ?
- 9- La CFTC qui s'inscrit dans une démarche de projet de société et de construction sociale a-t-elle vocation à provoquer et organiser systématiquement, ou accompagner uniquement des mouvements sociaux de grandes ampleurs ?