

l'@tout.CFTC

Journal d'information pour
les personnels du groupe France Télécom

<http://www.cftc-postelecom.org>



CFTC

vous défendre comme Personne

@tout avantage

EDITO

SOMMAIRE

@tout groupe p.2-3

- *Edito*
- *L'usage de l'anglais à France Télécom*
- *Un label responsabilité sociale ?*

@tout dossier p.4-5

- *Rémunérations : augmentation salariale à FTSA et pouvoir d'achat*
- *Supplément d'intéressement*
- *Pourquoi la CFTC est constructive ?*

@tout organisation p.6

- *Les "MEF-aits" d'une nième réorganisation ?*

@tout négo p.7

- *Gestion prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences.*
- *GPEC : chronique d'un échec annoncé.*

@tout salariés p.8

- *Cadres en péril.*



Dans un monde en bouleversement, la CFTC incarne plus que jamais un rempart pour la protection de valeurs fondamentales.

Protection de la Personne dans sa dignité, protection de la vie familiale, protection du pouvoir d'achat, protection de l'emploi. Les militants et les sympathisants de la CFTC veulent demeurer confiants en l'avenir. La crise est l'expression d'une rupture entre d'anciens modèles et de nouveaux qui sont à construire. C'est là que le syndicalisme de construction sociale, qu'incarne la CFTC peut jouer tout son rôle. Pas assez connue à France Télécom où les rouleaux compresseurs de la communication font leur loi à coup d'annonces alarmistes, la CFTC occupe pourtant un rang très honorable dans la Branche des Télécoms (2^{ème} syndicat) et dans des entreprises majeures du secteur comme Bouygues (1^{er} syndicat).

Les salariés de France Télécom seraient-ils prisonniers de leurs réflexes électoraux ?

Nous sommes persuadés que d'autres voies sont à explorer dans le champ du dialogue social à France Télécom. Des voies de construction dans le respect mutuel, des voies où le salarié peut-être associé largement à la richesse créée par son travail. L'actionnariat salarié, la participation, l'intéressement, la CFTC en fait son cheval de bataille depuis 1919, tout en étant consciente que la principale source de revenu pour le salarié reste... le Salaire ! Une négociation très attendue s'est ouverte, celle sur l'emploi des seniors. Elle est très attendue par les plus anciens qui souffrent ou attendent une reconnaissance de leur contribution à la révolution qu'a connue France Télécom en vingt ans. Là encore, la CFTC mettra tout son savoir-faire et la force de ses négociateurs pour parvenir à des solutions dignes, préservant l'emploi et permettant d'ouvrir la porte aux jeunes.

Votre avenir, c'est vous qui le construisez, avec la CFTC, pour vous défendre comme Personne.

Patrice DIOCHET
Secrétaire National Groupe
France Télécom

Bulletin d'adhésion CFTC des Télécommunications

Je soussigné(e) Mme, M., Mlle

Nom : Prénom :

Adresse domicile :

Code Postal : Ville :

Travail : Dom : Portable : Email:

Secteur des Télécommunications : France Télécom

Nom et adresse de l'Unité et/ou du Service :

Département de travail : Direction :

Agent public : Salarié de droit privé : Cadre : Non Cadre : Assimilé :

déclare adhérer à la Fédération CFTC des Postes et des Télécommunications

A : , le: / / 20

Signature :

La cotisation donne droit à une réduction d'impôt égale à 66% de son montant. Conformément à l'art. 27 de la loi n°78-17 du 02/01/1978 vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations vous concernant

@tout pour tous

L'usage de l'anglais à France Télécom / Orange



Coaching, cash flow, time to move, E-Learning, Gold, back office, front...

L'utilisation abusive de termes anglo-saxons dans le vocabulaire de France Télécom semble s'accélérer.

Accompagnement, accueil, gestion, mobilité, traitement des dossiers, bénéfices, voilà des mots qui disent clairement de quoi on parle et qui sont tout autant significatifs. FT peut toujours prétendre viser l'international, mais dans ce cas il faudrait écrire en chinois pour se faire comprendre par un maximum de personnes !

Il est à noter que les textes sont internes aux services, ils s'adressent donc à du per-

sonnel parlant français... De plus, la loi oblige les entreprises travaillant sur le sol Français à employer la langue de Molière dans ces règlements internes, notes de service, documents divers... Sans faire injure aux salariés de FT/Orange, nombre d'entre eux ne sont pas forcément bilingue français/anglais : les frontaliers s'expriment aussi bien en allemand, italien ou espagnol ! De tout temps « l'Elite -Décideur» s'est exprimée dans un langage d'initié : le latin d'abord, puis depuis les temps modernes avec l'avènement des domaines techniques qu'il faut pouvoir décrypter : judiciaire, médical, informatique...

On peut s'interroger si c'est :

- par snobisme ou vanité que « d'en haut » on s'exprime ainsi ?
- pour tromper le salarié qui n'a pas vraiment besoin de comprendre...

Peut-on conclure que tout ceci n'est qu'une évidence vue « d'en bas » ?

Florilège des usages inappropriés

« Kick off Cadres » :

-> France Télécom voudrait dire Réunion de lancement de campagne pour les cadres.

Ce que cela signifie en français bien traduit : **Coup de pied de dégagement de cadres...** (sic !)

Road show :

France Télécom voudrait dire Salle ponctuellement équipée (show room ?) pour de la Formation en « libre service » sur un sujet/produit précis.

Ce que cela signifie en français bien traduit... **Tournée itinérante...**

Un Label Responsabilité Social ?

La CFTC a été reçue le 20 avril et le 14 mai 2009 derniers concernant les conditions de travail dans le cadre d'un Label Responsabilité Social que la Direction voudrait se voir attribuer dans les CCO (Centre Clients Orange) et CCOR RM (Centre Clients Orange et Renseignements Rhône Méditerranée). Cette démarche a été initiée à Orange France par la CFTC en Commission Nationale de Sécurité (CNS) pour avancer sur le sujet des risques psycho-sociaux, et notamment le stress dans les centres d'appels.

Lors de ces rencontres la CFTC a réaffirmé avec force que cette démarche devait aboutir à de véri-

tables solutions pour combattre le mal-être au travail en acceptant :

- l'aménagement des horaires qui contribue au bien être au travail,
- la révision de la « client attitude » pour que les salariés n'aient plus le sentiment de devenir des « robots »,
- les aménagements de poste suite à avis médical et souvent freinés par des dysfonctionnements internes.

La CFTC a également fait part de ses exigences, comme elle le fait dans toutes les instances à France télécom à savoir que :

- les missions des téléconseillers, Responsable d'Equipe et Soutien Métier soient clairement définies,

- l'expérience des Seniors dans ce domaine soit mise à profit.

La CFTC rappelle qu'il n'y a pas que le baromètre social qui met en exergue l'augmentation du STRESS. De tragiques événements donnent encore plus d'urgence à cette démarche et accentuent la responsabilité sociale de France Télécom ! **Pour la CFTC, la mise en place d'un label responsabilité social impose des obligations à France Télécom en terme de bien être au travail et d'amélioration des conditions de travail de ses personnels. C'est sur ces points essentiels que la CFTC portera ses actions.**

GP Parc : Le 14 mai, la CFTC était invitée à une bilatérale sur la fin d'une ère en AVSC : l'instauration de GP Parc va révolutionner l'activité quotidienne du personnel des AVSC, segmentation des clients en 3 parcs, et d'après France Télécom, la mise en place de l'outil « coaching » va aider les conseillers clients à monter en compétence tandis que la double écoute sera plus un outil de « flicage ». **La CFTC dénonce cette pratique de flicage et demande donc la mise en place d'une charte concernant la double écoute.**

Augmentations salariales à FTSA et pouvoir d'achat

L'amélioration du pouvoir d'achat est une revendication portée par la CFTC ainsi que par les autres organisations syndicales. Comment évoluent les salaires de France Télécom SA sur la durée ? Cette question préoccupe nombre de nos collègues.

La CFTC a effectué une étude comparative entre l'augmentation des prix selon l'INSEE et les augmentations moyennes salariales à FTSA, depuis la mise en œuvre des bandes d'emplois de la convention collective en 2002.

Dans la comparaison, l'indice INSEE inclut le prix du tabac. Les mesures additionnelles des différents accords, mesures jeunes, égalité professionnelle, sous positionnement n'entrent pas dans la

comparaison. Seul le montant moyen des augmentations est pris en considération.

Le tableau ci-dessous montre qu'un salarié qui a seulement bénéficié de la moyenne des augmentations salariales, améliore son pouvoir d'achat. Toutefois, cette amélioration n'est pas régulière. Ainsi 2003, 2006 et 2007 et surtout 2009 sont des années de progression.

A contrario, 2004, 2005 et 2008, avec pourtant un pourcentage d'augmentation conséquent, sont des années de stagnation. De plus, l'inflation n'est pas linéaire et passe par des pics pendant lesquels le salarié subit l'augmentation du coût de la vie. Le ressenti psychologique vécu par le salarié

est donc tout autre et correspond à sa vie quotidienne. Ainsi, l'année 2007 a été vécue comme une mauvaise année tandis que 2008 a été mieux ressentie.

L'année 2009 devrait être une année de progression et être également bien ressentie en raison principalement de la stagnation, voire de la baisse des prix, notamment ceux de l'énergie et des matières premières. En 2005, aucune organisation syndicale n'avait accepté la proposition d'accord de FT. En 2008, l'accord apportait des mesures significatives pour réduire les écarts salariaux entre les femmes et les hommes. Par ce motif, il avait emporté l'adhésion des quatre Organisations Syndicales : CFTC, SUD, CFDT et FO.

L'étude regarde l'évolution d'un salaire de 20 000 € détenu le 31 décembre 2002 :

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
indice insee	106,7	109	111,3	113	114,73	117,7	118,88	119,25
évolution selon indice	20000	20460	20931	21286	21655	22298	22561	22644
inflation en %	2,4	2,3	2,3	1,7	1,7	3,0	1,2	0,4
% moyen des augmentations salariales à FTSA								
salariés en ABCD		2,8	2,1	2,3	2,1	2,3	3	2
cadres		2,7	2,3	2,3	2,1	2,3	3	2
gains accord / inflation année n°1								
salariés en ABCD		0,4	-0,2	0,0	0,4	0,6	0,0	0,8
cadres		0,3	0,0	0,0	0,4	0,6	0,0	0,8
évolution selon les % moyens								
non cadres	20000	20560	20992	21475	21926	22430	23103	23565
cadres	20000	20540	21012	21496	21947	22452	23125	23588

@tout dossier

La CFTC est constructive : pourquoi ?

Lors des négociations annuelles la CFTC revendique des augmentations permettant d'améliorer le pouvoir d'achat. La CFTC demande des mesures générales pour tous et des mesures plus importantes pour les basses rémunérations.

Nous avons été entendu sur ce dernier point. De plus, l'étude montre qu'il y a une amélioration régulière du pouvoir d'achat collectif. Cependant, pour les mesures générales, il reste à obtenir que les cadres en bénéficient éga-

lement. Toutefois, la signature d'un accord est la conclusion d'un compromis où chaque partie est rarement totalement satisfaite.

La Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) est également l'occasion d'améliorer d'autres points de rémunération qui ne figureront pas dans l'accord :

- compensation des heures supplémentaires,
- remboursement des frais de déplacement ou de transport,
- application des seuils de la rémunération de la convention

collective uniquement sur la part fixe du salaire... Ces avancées non écrites sont également prises en considération pour une signature éventuelle.

Certaines organisations n'hésitent pas à revendiquer la paternité de ces avancées alors qu'elles ne signent jamais un accord salarial. Quel pourrait être l'intérêt de France Télécom de leur donner satisfaction ?

Ne pensez-vous pas que les organisations qui s'engagent ont plus de chance d'être entendues ?

Supplément d'intéressement

La CFTC a signé le 15 mai l'accord prévoyant le versement d'un supplément d'intéressement. Les négociations ont permis d'obtenir un montant plus élevé pour tous et surtout identique pour les cadres et les collaborateurs montrant ainsi que tous les salariés contribuent, à leur niveau, à la réussite de l'entreprise. Cette revendication était essentielle pour la CFTC.

Fidèle à ses convictions de rejet des mécanismes d'intéressement, la CGT a refusé de signer cet accord. SUD qui n'a pas paraphé l'accord triennal d'intéressement

permettant le versement du supplément d'intéressement, a cependant signé cet accord. La CGC, pourtant signataire de l'accord principal, n'a pas daigné venir à la séance de signature pour expliquer sa position.

RAPPEL UTILE :

Dans le cas où la loi sur la représentativité aboutirait à l'exclusion des trois syndicats CFTC, CGC et FO, il faut être conscient qu'il n'y aurait pas d'accord d'intéressement, ni de supplément permettant d'obtenir plus pour les salariés.



C'est vite dit !

La crise ne sert décidément pas de leçon ! Pour preuve cette proposition de Denis Kessler, ex n° 2 du Medef, qui estime que " c'est le moment de créer des fonds de pension en France ". Autre illustration de l'inconséquence des milieux dirigeants, le projet de directive européenne qui autorise " la commercialisation des fonds alternatifs domiciliés dans l'UE " en attendant d'étendre la mesure aux produits off shore.

Qui a parlé de la nécessité de réguler davantage et de moraliser le capitalisme ?

@tout organisation

Agence Entreprise : Les « MEF-aits » d'une énième réorganisation ?

L'objectif de l'entreprise dans le projet MEF (Marché Entreprise France) est de faire croître le chiffre d'affaires des clients du milieu de marché Entreprises. Cela passe par un énième re-découpage de la segmentation des clients et une énième redéfinition des activités des vendeurs.

La Direction fo n ce tête baissée...

Si ce projet paraît pertinent, à la CFTC nous avons par contre, vraiment l'impression que l'entreprise met « la char-ruie avant les bœufs » dans sa préparation et sa mise en oeuvre. Au lieu d'utiliser les résultats de test sur des sites pilotes pour infléchir et corriger le projet initial, France Télécom a décidé de l'appliquer quasi tel quel à l'ensemble des Agences Entreprises de France.

Quand les bœufs poussent la charrue...

Pour la CFTC, ce nouveau modèle de vente ne peut fonctionner correctement que si l'ensemble de la chaîne de l'avant-vente à l'après-vente est bien organisée. En effet, le vendeur ne peut être plus « autonome » que si on le décharge des activités qui ne sont pas liées directement à la vente. L'entreprise fait évoluer un rouage (la vente), mais pas l'ensemble de la machine (services connexes) et bien sûr on s'attend à ce que tout marche bien ?!!!... D'ailleurs, ça et là, de grosses difficultés apparaissent.

Une bête de somme pour pas cher ?

L'autonomie totale du vendeur (cadre

exécutif autonome) n'est pas pour demain. Cette notion est complètement démagogique au regard de sa charge de travail et de son plan d'activité (semaine type vendeur) prévu dans MEF. De plus, le vendeur n'a aujourd'hui aucune visibilité sur sa Part Variable Vendeur future (là encore, c'est un projet en cours, mais sans date annoncée). Aujourd'hui, les vendeurs 'milieu de marché' ont vu leur PVV diminuer.

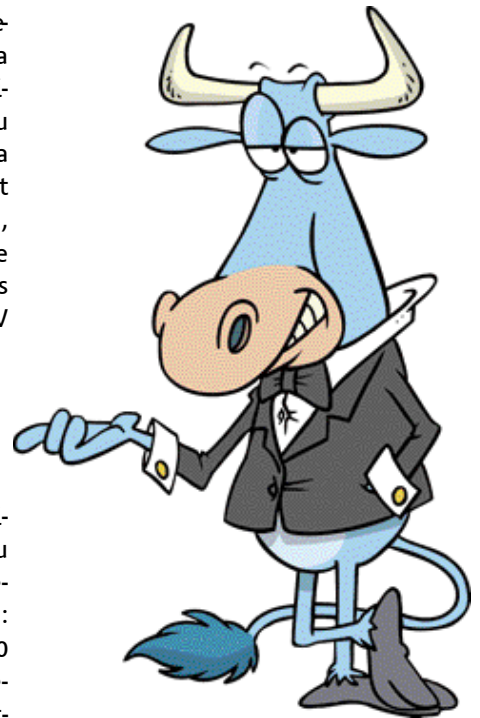
Une mobilité géographique rampante ?

De nombreux vendeurs voient le périmètre géographique de leur nouveau portefeuille client s'étendre inconsidérément sans qu'ils aient été consultés : ils effectuent un trajet d'1h à 1h30 minimum avant d'atteindre leur premier client... Certains se verront peut-être contraints à déménager !

Un projet pour dégraissier les effectifs ?

La mise en oeuvre du projet induit des pertes d'emplois dans la Vente elle-même, mais aussi dans les métiers connexes : Assistantes Commerciales, Technico-Commerciaux. Les salariés restants dans MEF subissent stress et pression de toute part dans cette nouvelle organisation dysfonctionnante. Ils assurent pourtant la qualité des offres, la crédibilité des solutions et la garantie d'une production réussie c'est-à-dire la satisfaction du client...

En résumé, en se privant de ces compétences, France Télécom scie la branche sur laquelle elle a assis sa crédibilité en matière de nouvelles technologies.



La CFTC soucieuse des intérêts de chaque salarié à France Télécom exige un point d'étape et une information rapide sur l'évolution et les conséquences en termes d'emploi de cette restructuration dans les domaines opérationnels et transverses. Elle demande un accompagnement individuel et collectif réel qui ne laisse personne sur le bord du chemin.

Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences

Ouverture de la négociation « Séniors »

Si le volet « mobilités et formation professionnelle » de la Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences a vu sa négociation capoter après plus d'un an de débats, celui des « seniors », ouvert le 27 mai, porte en lui les germes d'un peu plus d'espoir. D'abord parce que la loi impose la conclusion d'un accord sur le sujet. Rappelons que 63 % des effectifs de France Télécom ont plus de 45 ans.

La « carte vermeille » pour les plus de 45 ans à FT ?

L'ensemble du Groupe FT Orange concerné par la GPEC serait visé. Les salariés de plus de 45 ans sont labellisés « seniors ».

Deux caps seraient distingués :

- à partir de 50 ans, cible de recrutement et de maintien dans l'emploi du décret ;
- à partir de 55 ans, seuil de « préparation fin de carrière ».

Pour la CFTC, la négociation devra intégrer la problématique des retraites liée à la loi Fillon. Par ailleurs, il faudra donner

des perspectives de carrière aux salariés qui, même après 45 ans, veulent continuer à s'investir dans l'entreprise. France Télécom doit se donner les moyens d'une politique ambitieuse. Pour la CFTC, chacun doit trouver sa place dans l'entreprise, quelque soit son âge, et la négociation sur les « séniors » sera d'autant plus fructueuse pour les salariés, qu'elle débouchera nécessairement sur un plan de recrutement de jeunes.

La CFTC obtient l'ouverture de négociations sur les conditions de travail.

Sur les six domaines d'action proposés par le décret, France Télécom a tenté d'imposer le traitement de trois d'entre eux : le développement des compétences, l'aménagement des fins de carrière et la transmission des savoir-faire. La CFTC a fermement insisté sur la nécessité de prendre en compte également les conditions de travail ainsi que les perspectives de carrière. Ce sont donc finalement quatre domaines qui seront traités en priorité : à ceux souhaités par l'entreprise, s'ajoutera l'amélioration des conditions de travail.

Plutôt un choix individuel qu'une purge larvée...

Le contexte économique et les contraintes qui pèsent sur les retraites empêchent trop souvent la mise en place de temps partiel pour les fins de carrière. Dans certains pays, se pratique une réduction du temps de travail différenciée selon l'âge. Une voie à explorer ?...

En tout cas, limiter les temps de trajet, développer le télétravail, changer les pratiques managériales qui trop souvent poussent les plus anciens vers la sortie, aménager les temps de pause, autant de pistes qu'il faudra sans doute ouvrir vers le mieux-être d'une majorité des effectifs de France Télécom. Ceux qui ont contribué depuis tant d'années à la réussite de l'entreprise méritent d'être traités dignement et avec reconnaissance à la fin de leur parcours. Il faut que cessent les manœuvres d'expulsion.

La CFTC défendra des solutions inventives pour les seniors, basées sur le volontariat et la liberté de choix individuelle, ouvrant la porte aux recrutements de jeunes.

GPEC : chronique d'un échec annoncé

2006, seule la CFTC a le courage de signer le texte proposé aux syndicats sur la Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences. L'accord est dénoncé par SUD, CGC et CGT. La suite, tout le monde la connaît, c'est la fameuse « DG 46 » qui décide de façon autoritaire des modalités, bien insuffisantes, de l'accompagnement de la mobilité.

2009, après un an de négociations entrecoupées de claquemets de portes et de suspensions, c'est l'aveu d'échec, en tout

cas pour la mobilité et la formation professionnelle. La DG 46 va donc continuer de sévir, malgré les efforts de la CFTC qui était déterminée à parvenir à un accord. Sur les autres volets, travail à distance, emploi des seniors et recrutement des jeunes, la CFTC espère que les « majoritaires » seront plus courageux.

Ce que veulent les salariés.

Les salariés en ont assez de voir le dialogue social sclérosé par les « refuzniks »

et de subir les décisions unilatérales de l'entreprise. Confier sa voix à la CFTC aux élections professionnelles, c'est faire confiance au syndicat qui veut vraiment construire avec les dirigeants les conditions d'accords véritablement protecteurs. La loi d'août 2008 impose 30% de représentativité pour qu'un accord soit valable. Les salariés d'entreprise comme Bouygues Telecom ont bien compris leur intérêt en portant la CFTC comme premier syndicat de l'entreprise...

Cadres en péril

Une crise qui a bon dos

La crise est bien réelle. Elle est financière, mais, c'est certain, elle met en cause des modèles et des habitudes qui devenaient obsolètes eu égard aux évolutions technologiques et sociétales. La CFTC est consciente des conséquences probables, mais ses militants veulent garder leur sang-froid. Il y aura de toute façon un « après-crise » que beaucoup d'entreprises préparent déjà, tant dans l'automobile, frappée de plein fouet, que dans les équipements et l'énergie.

Devant l'adversité la stratégie reste floue.

Dans les télécoms, nul doute qu'il faut se préparer à des bouleversements et des changements de modèles économiques. Quelles sont les pistes explorées par France Télécom ? Quels sont les services de demain que l'entreprise a décidé d'anticiper ? Apparemment, c'est le secret absolu, et les salariés s'interrogent, observant avec scepticisme la chute des appels au 1014 et la baisse de leur part variable lorsqu'ils sont à la vente. Quant aux services techniques, la timide reprise de sous-traitance actuelle semble plus un saupoudrage ponctuel d'activité qu'une véritable inversion de tendance.

Dans ce paysage que certains voudraient rendre catastrophique une seule chose est sûre : la politique

du président Lombard amènera proportionnellement plus de cadres dans l'effectif de l'entreprise. Dans ce contexte, la CFTC souhaite que les cadres soient de mieux en mieux formés, de plus en plus impliqués et véritablement acteurs de leur avenir.



A défaut de bien-être, les cadres attendent aujourd'hui une politique et une stratégie claire, partagée.

Que la Liberté et l'Autonomie soient reconnues et respectées, que le droit d'être critique, non seulement soit admis, mais redonne finalement une vertu.

La mobilité doit rester un choix individuel !

La Personne et la Famille doivent être des valeurs mises en avant dans chaque décision managériale, principalement dans le « Time to move », ce nouveau dogme qui oblige les cadres à changer de poste tous les trois ans. Cette logique arbitraire est d'ailleurs d'autant plus contestable, que la mobilité fonctionnelle et/ou géographique pour entretenir sa dynamique de carrière est souvent voulue par les cadres eux-mêmes.

Nombreux sont ceux qui ont conscience des vertus d'un changement de poste à échéance régulière. Pourtant, l'application indifférenciée et systématisée conduit aux excès, et ce qui était une aspiration naturelle pour beaucoup, devient une crainte d'être victime d'une logique infernale, ne prenant en compte, ni leurs contraintes familiales, ni leurs réalités professionnelles. A ce jeu, le cadre

risque bien de devenir une espèce en péril.

Un comble pour une entreprise qui, dans les années qui viennent, va avoir besoin de recruter de façon massive des jeunes diplômés qui sauront faire jouer la concurrence entre les entreprises qui auront toutes le même besoin, au même moment.