



**COM**

Cadres

60 rue Vergniaud  
75640 Paris CEDEX 13  
www.fo-com.com  
telecoms@fo-com.com

## **Stress,**

# les cadres au centre des débats

Ce mois-ci les cadres sont au centre des débats dans les négociations sur le stress et la souffrance au travail. Ce n'est pas trop tôt tant l'on connaît leur rôle primordial dans la capacité de l'entreprise à « transformer » les difficultés en réussites. Mais vont-ils obtenir satisfaction ? Il est encore permis d'en douter.

**Contre l'avis de la direction, FO s'est battu en Comité de Pilotage (de l'expertise TECHNOLOGIA) pour que les questions concernant le management continuent à figurer dans le questionnaire.**

Ces questions laissaient croire à certains que le questionnaire allait « stigmatiser les managers » et « opposer les cadres aux autres ». Or ce n'est pas le cas du tout. C'est même tout le contraire, on va sortir des généralisations qui obscurcissent les débats. On va se rendre compte qu'il y a des cadres de différents niveaux, et que leurs difficultés et leurs besoins ne sont pas les mêmes. Un cadre « E » a-t-il les mêmes préoccupations qu'un « cadre dirigeant » ? On peut se poser la question et c'est tout l'objet du questionnaire proposé par le cabinet Technologia.

Seules ces questions sur le management vont permettre d'identifier le niveau managérial, source des difficultés ressenties sur le terrain. Parce qu'enfin, est-ce parce qu'un « téléconseiller » reproche à son « n + 1 » la trop grande subjectivité du système d'évaluation que ce dernier peut y faire quelque chose ? Est-ce parce qu'un chef d'équipe peste contre les objectifs contradictoires que lui formule son « n + 1 » que celui-ci a le pouvoir d'agir ? Tout le monde a toujours des réponses toutes faites à ces questions et à un tas d'autres. Pour FO, il était important que les réponses nous soient, dans la mesure du possible, apportées par les salariés.

Refuser de poser des questions à un salarié (*cadre ou non, manager ou non*) sur son propre manager, c'est refuser d'analyser le mode de management mis en œuvre à France Télécom. C'est donc refuser l'opportunité de le faire évoluer.

**FO a également dénoncé la formalisation des décisions d'urgences prises par la direction, soi-disant pour améliorer les conditions de travail sur les plateaux téléphoniques.**

Précisons d'abord qu'il s'agit de décisions unilatérales et non pas de décisions négociées. Une négociation donne lieu à la co-signature d'un document. Ce qui n'est en rien le cas aujourd'hui ! Ajoutons que ces décisions modifient le temps de travail collectif et, qu'à ce titre, une consultation du CCUES et des CE est obligatoire ! Seul un texte négocié permettrait de s'affranchir de cette obligation. Et surtout, dénonçons l'aggravation des conditions de travail que cela va générer pour les cadres et managers. Jusqu'à présent, sur les plateaux téléphoniques, le temps de pause octroyé était un pourcentage du temps de loggage. En théorie, les téléconseillers choisissaient le moment de leur pause. Avec les nouvelles règles, ce ne sera plus le cas, et suivant les horaires de chacun, le nombre de minutes de pause dans la journée ne sera pas le même pour tous !! ?

Ce qui obligera les managers à « fliquer » bien plus qu'aujourd'hui les téléconseillers. Encore une fois, la direction n'améliore rien et va trop vite parce qu'elle va toute seule. **Par contre, quand il s'agit de former les managers à la prévention primaire pour minimiser les risques psychosociaux, la direction refuse d'avancer et se contente d'une opération de communication interne, les fameuses « assises de la refondation sociale ».**

Les cadres sont au centre des débats et la direction est loin du compte.



## Ici Londres, les français parlent aux allemands

En juin 2008, le Président Lombard déclarait dans un cercle restreint d'une cinquantaine de cadres réunis pour la circonstance: «**l'heure est venue pour les petits d'être mangés par les gros**». Pendant que le débat journalistique tourne autour de l'octroi d'une 4<sup>e</sup> licence de troisième génération (3 G), des mouvements importants s'opèrent.

Tout le monde se rappelle que le gouvernement souhaitait déjà sous Michel Bon voir se concrétiser une alliance entre France Télécom et Deutsche Telekom avec pour but avoué: devenir l'un des rares acteurs mondiaux de la téléphonie de demain.

Mais le 26 avril 1999 très exactement, alors que France Télécom était en affaires depuis six ans avec Deutsche Telekom, cette dernière lança une OPE (*Offre Publique d'Échange*) sur Telecom Italia, sans avertir son partenaire français. Le Président Michel BON ne digéra pas la trahison de son homologue Ron Sommer. L'espoir d'alliance brisé, il était nécessaire de reconstruire un plan stratégique. C'est la raison pour laquelle, Michel BON s'est lancé en solo, mais avec l'appui de l'État, dans une politique d'expansion financée en «cash». Cette «fièvre acheteuse» et l'«explosion de la bulle internet» ont mené France Télécom au bord de la faillite lors de la crise de 2002, entraînant au passage le cours de l'action vers des abîmes insoupçonnées à l'époque.

**Depuis l'hypothèse d'une alliance avec Deutsch Telekom avait été abandonné. Aujourd'hui le projet est bel et bien relancé.** M. Gervais Pellissier, directeur général adjoint et financier de notre entreprise, parlant couramment l'allemand, est le maître d'œuvre de ce rapprochement.

Il faut dire que cette fois il est beaucoup plus simple de construire des bases commerciales communes: contrairement aux 90, les deux opérateurs nationaux n'occupent pas les mêmes territoires. France Télécom s'est retirée du marché allemand et Deutsch Telekom a abandonné les marchés français et espagnol, «*il n'existe pratiquement plus aucun chevauchement, à l'exception de la Pologne, de la Slovaquie et de la Roumanie, nous ne sommes en concurrence directe sur aucun marché*» précise M. Gervais Pellissier. On peut rajouter que Deutsche Telekom est présente en Amérique du Nord et du Sud ce qui n'est pas le cas de France Télécom qui est, quand à elle, présente en Asie et en Afrique où Deutsche Telekom est absente. Les marchés des deux entreprises sont donc parfaitement complémentaires.

Le rapprochement récent entre les deux opérateurs dans le domaine des mobiles en Grande Bretagne prend alors tout son sens, il pourrait être considéré comme la création d'une «entité pilote». Il s'agit d'être présent sur le territoire, à moindre coût, tout en additionnant le potentiel client. Cette opération va permettre de finaliser la convergence des offres entre les deux opérateurs; et elle servira de mini galop d'essai avant la bataille dans laquelle se lanceront très certainement les opérateurs mondiaux au moment de la reprise économique.

**Le marché européen va faire l'objet d'une «lutte à mort».** Les conséquences sociales de cette «guerre économique» seront importantes. Et si ce rapprochement finit aussi mal qu'en 1999, ce sera très certainement une catastrophe pour les salariés de France Télécom. Mais n'en doutons pas, les rapprochements prévus en Grande Bretagne, s'ils se généralisent, auront également de fortes conséquences, notamment pour les cadres de France Télécom. En effet, M. Gervais Pellissier prévoit en Grande Bretagne «*une optimisation des effectifs, notamment dans le domaine du service à la clientèle, de l'exploitation des réseaux et des services généraux et administratifs*».

LA NÉGOCIATION,



**La stratégie économique est intéressante car un rapprochement de France Télécom et Deutsch Telekom pèserait 115 milliards de chiffre d'affaires** (cf. chiffres ETNO fin 2008), ce qui positionnerait les deux entreprises associées en tête des opérateurs mondiaux devant ATT (au chiffre d'affaire de 84 milliards).

Rappelons qui mène la danse aujourd'hui dans le secteur des télécommunications : l'opérateur n° 1 est américain : ATT ; l'opérateur n° 2 est japonais : NTT ; l'opérateur n° 3 est américain : VERIZON ; derrière suivent dans l'ordre Deutsche Telekom (Allemagne), Telephonica (Espagne), France Télécom (France), Vodafone (Grande Bretagne), China Mobile (Chine), Telecom Italia (Italie) et British Telecom (Grande Bretagne).

Et comme le précise si bien M. Gervais Pellissier : « Nous devrions nous demander quelle taille devrait avoir une entreprise de télécommunication au XX<sup>e</sup> le siècle. Il se pourrait tout-à-fait qu'un jour nous ayons besoin d'une société de télécommunication européenne plus importante pour faire face à la concurrence américaine et chinoise ».

**Nous ne donnerons pas tort à M. Gervais Pellissier.** D'autant qu'en 1999, l'action de Deutsche Telekom valait deux fois plus que celle de France Télécom. Ce qui n'est plus du tout le cas aujourd'hui.

**Par contre, nous alertons la direction de l'entreprise :** c'est aujourd'hui que la gestion des effectifs du haut de la pyramide des âges de France Télécom doit se faire. Parce qu'aujourd'hui, l'entreprise a les moyens et le temps pour agir.

Nous alertons aussi la direction de l'entreprise sur sa responsabilité en termes de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC). Quels que soient les choix stratégiques pour l'entreprise, ils devront respecter un principe simple et incontournable : **« il faudra faire l'entreprise de demain avec les salariés d'aujourd'hui ».**

La direction de l'entreprise, dès aujourd'hui, doit prendre toutes ses responsabilités. Et cela passera obligatoirement par la renégociation d'un accord GPEC à la hauteur des enjeux à venir.

## **Les « Assises de la refondation sociale » sont-elles un « Ecran de fumée » ?**

M. Didier LOMBART a promis il y a peu que **« Le France Télécom de demain ne sera pas le France Télécom d'hier ».**

**Tout un chacun a donc pensé que dans le « France Télécom de demain » il y aurait moins de « gestion de la ressource humaine » et plus de « gestion humaine des ressources ».** Mais n'a-t-on pas vendu la peau de l'ours avant de l'avoir tué ?

La direction a lancé une vaste opération de communication : **« les assises de la refondation sociale ».** Partout, sont organisées des réunions pour que **« chacun ait la possibilité d'exprimer son ressenti, son point de vue sur la situation, et, au-delà, de proposer des améliorations ».** Les questions abordées à ces réunions sont : **« Comment améliorer le fonctionnement d'équipe et les relations de travail au quotidien ? Comment améliorer les dysfonctionnements que nous vivons et qui ne peuvent pas être gérés dans notre entité ? »**

Voilà une initiative intéressante. Mais c'est la suite qui nous inquiète : il est dit sur notre intranet que « L'entreprise s'engage à étudier attentivement les propositions de tous pour qu'elles contribuent à la réflexion commune. Chaque division va prendre en compte l'ensemble des propositions qui vont être faites lors des réunions. Un groupe de travail dédié se chargera de la synthèse des propositions au sein de chaque division puis de la mise en commun entre les divisions. S'ajouteront les propositions issues des autres canaux (intranet, téléphone, etc.). Le groupe est composé d'une vingtaine de personnes provenant d'univers et de métiers variés au sein de France Télécom/Orange. Cela, afin de respecter le principe de pluridisciplinarité. Le groupe de collaborateurs respecte l'identité des Assises de la Refondation : écoute, co-construction, proximité humaine ».

Remarquons tout d'abord que la direction oublie de parler des directions territoriales. **Ensuite, FO pose la question : « quelle publicité sera-t-il fait des préconisations des salariés ? »** Cela sera-t-il aussi confidentiel que les questionnaires « Écoute Salariés » dont les résultats d'ensemble nous sont cachés ? Le comité de pilotage de l'expertise du cabinet TECHNOLOGIA sera-t-il tenu informé ? Le plan d'action qui sera mis en œuvre fera-t-il l'objet d'une discussion avec les organisations syndicales ?

N'oublions pas que l'action menée pour faire face à la crise sociale actuelle comprend trois axes forts : la négociation sur le « stress et la souffrance au travail », l'expertise du cabinet TECHNOLOGIA et l'opération « Refondations Sociales ». Le plan d'action à mener ces prochains mois devra reposer sur une totale transparence des informations et des analyses auxquelles ces trois axes donneront lieu. Les organisations syndicales ne peuvent pas être déclarées « hors jeu » des « assises de la refondation sociale ».

## Rappelons que FO, à l'écoute des cadres, revendiquait lors des dernières élections CE/DP en janvier 2009 que :

- la direction reconnaisse que les cadres sont bien des « parties prenantes » de la vie économique de l'entreprise ;
- qu'un droit de réserve soit reconnu pour le cas où un ordre hiérarchique serait contraire aux pratiques légales admises ou à l'éthique professionnelle prônée par la direction ;
- qu'un accord sur le rôle et la place des cadres dans l'entreprise soit négocié ;
- qu'il soit mis fin au « time to move » et aux « missions temporaires » ;
- qu'un remboursement de 80 % des frais de transport entre le domicile et le lieu de travail soit octroyé à tous les cadres en mobilité géographique et cela sans limitation de durée ;
- et qu'il soit fortement développé les possibilités de télétravail pour les cadres en mobilité géographique.

**Concernant les cadres, FO était et demeure particulièrement en avance pendant que la direction reste bien en retard.** La loyauté dont elle doit faire preuve en période de négociation lui impose de travailler avec les syndicats représentatifs. À moins que toute cette opération de « refondation sociale » ne soit qu'un écran de fumée.

## B u l l e t i n d ' a d h é s i o n

Prélèvement des cotisations :  OUI  NON

Bulletin à remettre au responsable local ou à retourner à :

**FO COMMUNICATION**  
60 RUE VERGNAUD  
75640 PARIS CEDEX 13

NOM : ..... ADRESSE : .....

PRÉNOM : .....

EMPLOYEUR : ..... MAIL : .....

ÉTABLISSEMENT : ..... DÉCLARE ADHÉRER À FORCE OUVRIÈRE

GRADE/NIVEAU : ..... À COMPTER DU : .....

N° DE SÉCURITÉ SOCIALE : ..... À ....., LE .....

..... SIGNATURE

TÉL. : .....

LA NÉGOCIATION, C'EST NOTRE FORCE