

« Les 28 de Morlaix » : Ces « irréductibles » de France Télécom

- En direct du local des CE -

Paru dans le Numéro 43- Novembre-Décembre 2009

The logo for 'SocialCE' features the word 'Social' in a multi-colored font (blue, orange, green, red, blue) and 'CE' in a gold font. The letters have a slight 3D effect with shadows.

**Magazine des comités d'entreprise - Elus du
personnel élus, comite d'entreprise**

Suicides de salariés à la une des médias, restructurations à la chaîne, méthodes de management dénoncées par tous & C'est dans ce contexte difficile que les 28 salariés France Télécom de Morlaix et leurs élus de comité d'établissement ont su dire non au projet de fermeture de leur site. Enquête sur une lutte sociale exemplaire.



Votre téléphone est en dérangement, vous composez le 1013, au bout de la ligne un technicien France Télécom vous répond & Peut-être que votre interlocuteur est l'un des 28 salariés du « plateau 1013/1015 » de Morlaix (Finistère), l'un de ceux qui viennent de traverser deux ans et demi de lutte sans répit pour défendre leurs conditions de travail. Une lutte contre une direction indifférente aux souffrances de ses salariés à qui elle voulait imposer, pour cause de restructuration, près de quatre heures de trajet quotidien, des frais de transport supplémentaires et des conditions de travail déshumanisées.

Entre le 28 juin 2007 et le 31 juillet 2009, les « 28 de Morlaix » ont mené vingt-cinq mois de lutte acharnée contre un transfert d'activité sans justification économique, contraire à l'environnement et entraînant des risques psychosociaux graves. Aujourd'hui, la direction a renoncé à son projet de fermeture du plateau de Morlaix. Retour sur les événements avec Guy Jourden, délégué syndical territorial Ouest (Cgt) et membre du CE à l'époque des faits, Gilbert Le Bonniec, délégué du personnel (Cgt) et salarié sur le site, et Bernard Eliot, secrétaire du CE DT Ouest (Cgt).

De quand datent les comités d'établissement de France Télécom ?

Guy Jourden : Ils sont assez récents. Ils datent de la privatisation en 2005. Avant, il y avait des COS, des amicales ou des associations du personnel, mais pas de CE. Ça n'a plus rien à voir, ce ne sont ni les mêmes locaux, ni les mêmes personnes, ni les mêmes activités &

Bernard Eliot : D'autre part, pour commencer nous avions un CE par région, soit une trentaine de CE. Mais en 2007, la direction a fusionné les régions, et aujourd'hui nous ne sommes plus que 19 comités d'établissement. Du CE Bretagne de 5 000 salariés, nous sommes passés au CE de la DT Ouest (Direction Territoriale Ouest), Bretagne et Pays de la Loire, avec 9 000 salariés. En tout, conjoints et enfants compris, nous touchons 25 000 personnes. Mais ça fait beaucoup moins d'élus pour plus de salariés, car nous ne sommes toujours que 16 titulaires et 16 suppléants.

C'est donc une charge beaucoup plus lourde ?

Guy Jourden : Nous avons assez mal vécu cette centralisation, parce que nous venions juste de mettre en place les nouveaux CE. Chaque comité avait pris des positions différentes et avait son propre historique. Du coup, on a perdu

encore un an pour tout réorganiser. Aujourd'hui, le périmètre du CE de la DT Ouest recouvre 72 sites publics et plus de 200 sites avec plateau (plate-forme téléphonique, ndlr). Cet éclatement pose des difficultés de communication et les salariés sont un peu coupés de leur CE. Sans l'informatique, on aurait beaucoup de mal à fonctionner.

Bernard Eliot : Nous avons aussi des difficultés, car notre budget baisse en moyenne de 6 % par an. En deux ans, il est passé de 9 000 à 7 200 €. L'une des raisons à cela c'est l'augmentation du nombre de retraités. Cette année, pour la première fois, leur nombre est supérieur au nombre des actifs inscrits au CE.

Vous venez de traverser une longue période de lutte sociale pour maintenir le site de Morlaix. Racontez-nous comment ont débuté ces événements.

Guy Jourden : On avait déjà eu quelques échos, mais en juin 2007, à une réunion de CE, on nous a officiellement annoncé la fermeture des sites de Morlaix et de Saumur, avec transfert des salariés et de l'activité sur Brest et Angers. La présentation faite par la direction était idyllique : Brest à 30 minutes de Morlaix, un plateau plus grand, des écrans plats & On aurait cru une publicité ! Mais connaissant la réalité, on a réagi tout de suite.

Gilbert Le Bonniec : Brest est à 80 km de Morlaix, et aucun train correspondant aux horaires des salariés ne met 30 minutes pour faire le trajet. En fait, il faut compter en moyenne 1 h 45 de transports, en train puis en bus, pour se rendre sur le site, et cela seulement à partir de la gare de Morlaix, même pas du domicile des salariés & Et dans certains cas, pour ceux qui termineraient leur service à 20 heures, il n'y aurait même pas eu de train pour revenir !

Comment la mobilisation s'est-elle constituée ?

Guy Jourden : La mobilisation a pris très vite et très fort. Nous en avons tout de suite informé les collègues, et leur réaction a été immédiate. Ils ont rédigé une pétition, envoyé une lettre aux élus, et surtout ils ont décidé de venir eux-mêmes à la réunion suivante. On a donc organisé le déplacement de tous les salariés en payant un bus de notre poche. Il y avait aussi ceux des sites de Saumur et de Saint-Malo. Au total, environ 150 personnes qui ont envahi la réunion pendant trois heures. C'était un moment fort. Certains salariés disaient ce qu'ils avaient sur le cœur. On sentait une très forte colère, et qu'ils iraient jusqu'au bout.

La direction leur a rétorqué que c'était comme ça et qu'on ne pouvait pas faire autrement. Mais à aucun moment elle n'a donné de justifications économiques. C'était incompréhensible. Finalement, elle s'est engagée sur un moratoire de deux mois. Son idée était que le mouvement allait s'essouffler et qu'elle pourrait faire passer le projet en force. Mais au mois de septembre, on s'est retrouvé comme avant et la mobilisation a monté d'un cran. Pour la réunion de septembre 2007, il y avait plus de 700 salariés dans le hall de la Direction Territoriale, avec les collègues de Morlaix en tête ! Cette fois-là, la réunion ne s'est pas tenue et pendant plus de quatre heures, il y a eu un dialogue de sourd.

Comment expliquez-vous que cette mobilisation des salariés de Morlaix ait tenu si longtemps ?

Gilbert Le Bonniec : Pour nous, ce transfert était la marche de trop, parce que nous avons déjà fait des efforts et accepté des changements d'horaires et d'activités. En plus, on nous imposait un déménagement, mais pour faire la même activité. Nous avons tout à y perdre et rien à y gagner. Ce n'est pas notre activité que nous avons défendue, mais notre vie !

Guy Jourden : Tous les jours, on faisait un « brief » avec les salariés. Chacun pouvait s'exprimer. Il y en avait qui commençaient à se désespérer. Ils recevaient des courriers leur annonçant qu'ils étaient mutés d'office & Mais les salariés ont toujours refusé d'entrer dans la négociation individuelle, le collectif était très fort. Pourtant, la direction a

essayé de casser le groupe. Un nouveau Drh est arrivé en disant que son objectif était de mater Morlaix ! Et syndicalement, on a bien fait les choses, on a toujours respecté le collectif. Il n'y avait pas de meneur au sens où la boîte l'entendait. Chacun est toujours resté libre de partir quand il le voulait. D'ailleurs quatre sont partis, on ne le leur a jamais reproché.

Quelles sont les actions que vous avez engagées ?

Guy Jourden : D'abord on a joué notre rôle de CE à plein en posant systématiquement des questions. On a épuisé cette partie jusqu'au bout. Comme nous sommes un comité d'établissement, nous n'avions pas la possibilité de recourir à une expertise légale, et dans le cadre d'une expertise libre, la direction n'aurait pas été tenue de donner accès aux documents. Le Chsct a aussi fait trois demandes d'expertise, mais elles ont toutes été refusées ! Donc, à partir de là, ça a été la bagarre menée par les salariés qui a pris la suite.

Gilbert Le Bonniec : On a fait valoir nos droits de fonctionnaires. On s'est dit : « Ils vont être obligés de nous muter d'office... » Guy Jourden : Et là, on a joué le juridique. On s'est cotisés pour prendre un avocat. Comme il n'y avait jamais eu de mutation de groupe, on a épluché les jurisprudences & On a tous bossé là-dessus. Pour les mutations, tous les collègues ont demandé leur dossier individuel. Ça a pris trois semaines à la direction pour nous les fournir, parce qu'aucun n'était à jour.

Finalement, comment la situation s'est-elle retournée ?

Gilbert Le Bonniec : Dans le dossier personnel d'un des salariés, ils avaient noté « irritable », « ne serait pas une bonne recrue » & C'était scandaleux, véritablement une atteinte à la dignité de cette personne. On ne peut pas s'imaginer jusqu'où peut aller la boîte pour faire pression sur les salariés, tous les coups sont permis. Pour cette personne, ça a été un énorme choc, à la suite de quoi elle a dû être hospitalisée cinq jours. À l'hôpital, le médecin a reconnu que son état était bien dû à ce qui était dit dans son dossier et nous avons pu déclarer un « accident de service ». Puis nous avons lancé un droit d'alerte sur les risques psychosociaux et une commission d'enquête du Chsct. Mais concernant cette personne, c'est vraiment le collectif qui l'a sauvée.

Guy Jourden : Cet événement a fait basculer le projet de la direction, le Chsct a été une porte de sortie pour eux. Ils sont passés à côté d'un drame. Peut-être aussi ont-ils eu peur du pénal, parce que le salarié était en droit d'attaquer. Et finalement, le 31 juillet 2009, lors d'une réunion extraordinaire du Chsct, ils nous ont annoncé qu'ils renonçaient au projet. Soit-disant que deux ans après, l'activité avait évolué et que le personnel n'ayant jamais adhéré au projet, il pouvait y avoir des risques psychosociaux. Le jour même, le directeur de l'UAT (Unité Assistance Technique, ndr) et son Drh sont venus à Morlaix pour annoncer la bonne nouvelle & Mais tout le monde était déjà au courant et personne ne voulait leur serrer la main.

Gilbert Le Bonniec : Très peu de gens croyaient qu'on allait gagner, c'est une victoire historique.

Quel regard portez-vous sur cette dramatique série de suicides à France Télécom à laquelle on a assisté ces derniers mois ?

Guy Jourden : Aujourd'hui, cette question est très médiatisée, mais nous, on connaît ça depuis des années. Nous avons toujours fait des déclarations sur le mal-être et le stress, mais la direction ne nous entend pas. La seule véritable prise en compte de leur part serait l'arrêt de ces restructurations. Et la victoire de Morlaix est la preuve que c'est possible et que les restructurations ne sont pas une fatalité. Bernard Eliot : Depuis 2005, il y a un dossier « Évolution de la relation client » qui a pour objectif de supprimer les petits sites afin de centraliser toutes les activités sur des plateformes uniques dans les grandes villes, et que chaque ville soit dédiée à une seule activité.

Gilbert Le Bonniec : Il y a des gens qui sont techniciens supérieurs, bac+2, sur une même activité depuis 30 ans. Et du jour au lendemain, on leur dit qu'il y a un projet d'extension de leur activité et qu'ils doivent vite se trouver un autre boulot, par exemple technicien intervention client, c'est-à-dire avec une baisse de qualification, sinon c'est le plateau. Les gens vivent ça comme une dégradation, surtout qu'ils sont à peine formés à leur nouvelle fonction. Ces personnes n'en ont pas pour longtemps&

Guy Jourden : En plus, ce sont souvent des nomades, on ne les voit pas et ce n'est pas facile de les aider. Les suicides sont au sommet de la pyramide du mal-être. En bas de la pyramide, il y a des milliers de gens qui souffrent au travail. C'est à ce niveau qu'il faut apporter des réponses, dans l'organisation même du travail. Ce qui se passe aujourd'hui à France Télécom nous conforte dans le combat qu'on mène et dans le rôle politique et économique du comité d'établissement.

Plus d'info :

Orange Stressé : Le management par le stress à France Télécom, de Ivan du Roy, Éditions de la Découverte, septembre 2009, 17 ₣.

La Machine à broyer : de France Télécom à Orange, quand les privatisations tuent, de Dominique Decèze, Éditions Jean-Claude Gawsewitch, novembre 2008 (édition revue et augmentée), 18,90 ₣. Blog des « 28 de Morlaix » : <http://les28demorlaix.skyrock.com> Site de l'« observatoire du stress et des mobilités forcées France Télécom » : www.observatoiredustressft.org