



*Syndicat de la Communication  
Gewerkschaft Kommunikation  
Sindacato della Comunicazione  
Sindicat de la Communicaziun*

*Secrétariat  
Syndicat de la Communication  
Oberdorfstrasse 32  
3072 Ostermundigen  
Tel. 031 939 52 11  
Fax 031 939 52 62*

Cher Monsieur Breton,

Par la présente, nous nous permettons de vous faire part de notre lamentable situation en Suisse, au nom des 250 employés syndiqués de Orange CH. Notre objectif est ici surtout de vous donner « un autre son de cloche » que celui de notre Direction.

Nombreuses étaient les rumeurs circulant dans les couloirs du bâtiment de Bussigny dans le canton de Vaud concernant un éventuel transfert du personnel dans le canton de Berne, région alémanique, depuis quelques mois et contrairement aux affirmations de Monsieur Wetter (CEO Orange CH), rien ne nous avait été annoncé en décembre passé. Seule la presse suisse faisait éclater l'affaire au début janvier concernant la fermeture du bâtiment de Bussigny. A cette annonce suivit un communiqué par e-mail du porte-parole Orange CH affirmant que « la fermeture du site de Bussigny n'était pas prévue » et que nous aurions plus d'information sur les mesures le 31 janvier 2003.

C'est donc à cette date, que notre CEO annonçait par vidéo interposée les suppressions de poste, les transferts sur Bienne, le plan social et les modalités de consultation avec le personnel. Le discours se terminant avec un « The Future is Bright, The Future is Orange » peu convainquant et de mauvais goût. C'est ce jour également que le Syndicat Suisse de la Communication nous proposa de nous réunir au plus vite afin de discuter ce « plan social ».

Reprenons cette consultation du personnel car elle préfigure clairement les événements qui suivirent. Durant deux semaines, les employés Orange eurent le droit de participer à un total de deux séances d'une heure, pour essentiellement poser des questions et éventuellement faire des suggestions qui se trouvaient retranscrites sur un coin de feuille. Pour le reste, une adresse e-mail, qui n'offrait aucun feedback, pour faire part de nos idées. Il paraît évident que chaque employé a bien évidemment la vision globale de son département, voire de la société toute entière et surtout la capacité de transmettre en terme de coûts des propositions de restructuration... Nous savions donc déjà que nos propositions ne changeraient rien au planning prévu, ce n'était pas à tort. C'est donc ainsi que notre management disait « privilégier le dialogue avec ses employés ». Cette communication désastreuse ainsi que les modalités du « plan social » amenèrent nombre d'entre-nous à participer à la première séance du syndicat (150 personnes à la première séance, 300 à la deuxième) et à suivre une revendication claire : les employés Orange de Bussigny, pour la majorité syndiqués, mandataient le Syndicat de la Communication pour négocier une diminution des licenciements, un plan social digne de ce nom, que ce soit pour les transferts ou départs, et pour une convention collective de travail encore inexistante après 4 ans d'activités.

Ces négociations furent un véritable enfer pour le Syndicat Suisse, pourtant fort expérimenté (il regroupe celui de la Poste Suisse et Telecom vieux de plus de 100 ans). Vous savez sans doute que notre Direction considère ces négociations comme terminées et non abouties après 4 séances.

En résumé :

1<sup>ère</sup> séance : notre Direction refuse de reconnaître le Syndicat de la Communication et notre délégation comme habilités à la discussion au nom des employés Orange. Après plus de 3 heures, une nouvelle rencontre est convenue et le Syndicat est reconnu pour mener les négociations avec le management.

2<sup>ème</sup> séance : notre Direction, accompagnée cette fois d'un juriste, refuse à nouveau de reconnaître le Syndicat et notre délégation comme représentatif pour la négociation. Nouvelle discussion de 3 heures pour arriver au même résultat. Une autre rencontre aura lieu le dernier jour de la consultation et le Syndicat est enfin reconnu. Les employés ont peur et doutent qu'un accord soit trouvé le dernier jour de la consultation.

3<sup>ème</sup> séance : afin de faire venir notre Direction à la table avec le Syndicat avant la fin de la consultation, une grève d'avertissement, suivie de la quasi-totalité des employés (300 personnes), d'une demi-journée a lieu devant le bâtiment de Bussigny. Sans effet, notre management se contente de nous observer depuis les fenêtres sans jamais prendre la parole. Le 17 février se tient cette 3<sup>ème</sup> séance. Il en ressort que la Direction est disposée à présenter au Conseil d'Administration les propositions du Syndicat et de notre délégation et gèle les mesures de restructuration au 20 février pour laisser le temps de finir les discussions et d'arriver à un accord. Nouvelle rencontre le lendemain.

4<sup>ème</sup> séance : le scandale arrive. En pleine négociation avec notre délégation concernant le plan social, Monsieur Wetter envoie au même moment à l'ensemble de la société le « nouveau plan social » définitif et amélioré par « les propositions du syndicat et des employés ». Les améliorations concernent principalement les transferts sur Bienne. Il n'est pas difficile de comprendre pourquoi le Syndicat, et par la même les employés, se sentirent floués et quittèrent la table, sans pour autant rompre le dialogue.

La seule amélioration du plan social était l'ajout d'un fond « pour cas sociaux difficiles » à hauteur de 2 millions de francs suisse maximum, pour autant que celui-ci soit encore accepté par le conseil d'administration. Proposition émanant en partie du Syndicat... Mais rien de plus pour les modalités de sortie qui restaient à 1 mois d'indemnités en plus d'une prime de 1000.- par année dans la société.

Nous savons que la direction prévoyait le transfert de 100 hommes et 85 femmes. A notre connaissance, moins de 50 personnes sur ces 185 ont pour l'instant l'intention de partir à Bienne sans compter les licenciements (au siège social à Lausanne, comme dans le Centre d'appels de Zürich). Beaucoup d'entre-nous ont évoqué différentes raisons qui les empêchent de se déplacer à Bienne : familiales, sociales, en raisons des trajets (2-4 heures de transport par jour), augmentation des coûts, déménagement dans un autre canton éloigné, d'une autre région linguistique, les horaires irréguliers liés à la profession de la téléphonie, etc. En Suisse, l'assurance-chômage est en droit de pénaliser jusqu'à 60 jours ouvrables les travailleurs refusant une offre de travail. Ainsi Orange, après 4 ans de loyaux services, remerciait plus d'une centaine d'employés par une offre de transfert qui allait directement et lourdement les pénaliser financièrement. Le plan social d'un mois de salaire ne couvrant absolument pas le risque de la pénalité. Imaginez donc un employé chez Orange se retrouvant avec 1 mois de salaire et pénalisé

pour 3 mois au chômage. Comment fait-il pendant 2 mois sans revenu ? A cette question notre Direction reste sourde et semble bien loin des considérations de ses employés qui ont donné leur savoir et contribué fortement à créer Orange en Suisse.

Le plus étrange aspect de l'affaire réside dans la réception des lettres appliquant les mesures de la restructuration. D'une manière générale, les personnes ayant indiqué une volonté d'accepter une éventuelle offre se voyaient licenciées, pour la plupart libre de leur obligation de travail pour les mois de mars et d'avril. Au contraire, ceux qui avaient clairement stipulé qu'une offre sur Bienne ne les intéressaient pas, se voyaient proposer une offre de transfert qui n'aurait qu'un seul résultat : le refus de la proposition et une inévitable pénalisation de notre Office du Chômage. Nos conclusions en sont que Orange, ayant atteint son quota de licenciements, recherche à optimiser au maximum les refus d'offre de transfert.

La Direction refusant toute nouvelle négociation avec le Syndicat de la Communication et notre délégation, nous n'avons d'autre moyen de lutte que la grève (déjà 11 jours). Le service client s'en retrouve quasiment figé dans son activité. Certes les appels sont encore pris en bonne partie mais essentiellement en allemand. Mais pour ce qui est du suivi client, tout est centralisé à Bussigny. Ainsi, bien que les demandes de nos clients puissent être enregistrées, rien n'est effectué après. Nos dernières informations montrent clairement par exemple que près de 1'000 clients sont dans l'attente de leur carte SIM de remplacement depuis plusieurs semaines et sont donc dans l'incapacité de téléphoner et qu'un contingent de 33 temporaires serait nécessaire pour palier aux retards occasionnés par la grève. Ainsi, contrairement aux affirmations mensongères de notre management, le service client est bel et bien fortement impacté par ces journées de grève. Nous sommes d'ailleurs les premiers étonnés de la non réaction de nos dirigeants face à cette situation ainsi que les premiers à regretter l'impact très négatif sur notre clientèle et sa satisfaction que nous avons pourtant créée nous-même.

Pour nous, la trame est claire :

Orange CH a voulu conduire une restructuration brutale et barbare dans un laps de temps beaucoup trop court pour une société aussi jeune, surtout de cette manière-là. Elle a joué les délais durant les négociations avec le Syndicat afin de se rapprocher de la fin de la période de consultation légale et a arrangé de manière machiavélique l'incident de la 4<sup>ème</sup> journée de négociation afin de ne pas arriver à un accord. Un mépris directement dirigé contre les 250 employés syndiqués (dont 200 rien que pour Bussigny, site le plus touché) qui avaient donc mandaté le Syndicat pour les discussions. La Direction a fomenté un planning austère qu'elle applique à la lettre, sans délai supplémentaire, sans tenir compte des journées de protestation, ni de l'impacte très négatif sur la clientèle et l'image qui est portée par tout le groupe. Elle a menti quand aux impacts de ses décisions sur la marche du service, menti au Syndicat, et donc à ses employés, quant à sa volonté de négocier, menti aux médias en abaissant le nombre de manifestants à 60 (!) et sur les conséquences que subit actuellement sa clientèle. Elle joue avec les chiffres espérant qu'un tiers des employés clés de Bussigny prendrait leur ticket pour Bienne.

Il faut malheureusement réaliser certaines choses. Même si 50 personnes décident d'aller à Bienne sur les 185 prévues, certains départements sont pour ainsi dire atomisés. Il ne reste rien de l'équipe de formation, rien du Mail Centre et très peu des finances. Ces départements n'existent pas ailleurs qu'à Bussigny. Le savoir-faire perdu et les nombreux employés compétents et dévoués anéantis par cette restructuration se sauraient être résorbés en quelques mois et les conséquences financières négatives pour Orange CH seront bien plus importantes que celles découlant d'un meilleur plan social et surtout de meilleures indemnités de départ pour les nombreux licenciés. Personne n'est irremplaçable certes, mais il n'est pas possible de changer tout le personnel d'un seul coup non plus. Pour tout avouer, nous sommes nombreux à penser que Orange CH va dans le mur en agissant de la sorte et qu'il est sans doute déjà trop tard. Car

maintenant, la confiance est clairement rompue avec la quasi-totalité des employés (même ceux qui restent) et les nombreux dégâts sont faits, tant pour les employés que pour la société.

Nous vous conseillons donc vivement de prendre contact avec notre Direction et d'inspecter la situation de Orange CH de manière objective. Demandez-leur si le transfert sur Bienne se passe comme prévu, demandez-leur les résultats des dernières enquêtes de satisfaction client en comparaison de celles d'il y a 3-4 mois, demandez-leur si la restructuration n'aura pas d'effet trop dommageable sur la société et son image, demandez-leur quand il est prévu de retrouver le niveau qui était le nôtre il n'y a pas si longtemps, demandez-leur ce qu'ils pensent des personnes licenciées qui étaient en maladie, demandez-leur ce qu'il en est de la plainte prise en compte par l'Office Fédéral de la Communication (OFCOM) et des remontrances de notre Conseil d'Etat du canton de Vaud (instance exécutive du canton) quant à leur manque de disposition au niveau des négociation et demandez-leur aussi ce qu'il en est des dizaines de plaintes déposées au Tribunal des Prud'hommes pour licenciements abusifs et mobbing. Et vous comprendrez alors pourquoi nous avons l'impression d'être entré dans le surréalisme complet. Car au-delà de la déception et du mépris dont nous sommes victimes, nous avons beaucoup de peine à comprendre la stratégie appliquée chez nous.

Notre revendication reste la même et la situation est plutôt simple au finale : nous voulons qu'une négociation réelle et concrète ait lieu entre la Direction et notre Syndicat. Dès lors, les mouvements de protestation s'arrêteraient immédiatement comme l'a toujours spécifié le Syndicat. Alors vous, Monsieur Breton, avez sans doute les moyens et l'autorité nécessaire pour analyser notre situation et appeler notre Direction à revenir à la table de discussion afin de trouver un accord convenable pour tout le monde et ainsi stopper l'hémorragie. Il en est de votre responsabilité de contrôler ce qui est fait au nom de votre marque et de votre image. Tant il est en votre pouvoir et devoir de contrôler les filiales du groupe d'un point de vue stratégique, économique et financier, sans doute la responsabilité sociale en incombe-t-elle aussi à la maison mère. Si notre management avait fait un travail cohérent, juste et transparent, sous doute n'y aurai-il pas eu tout ce marasme. Vous pouvez ici faire confiance aux travailleurs : notre Direction ne sait pas ce qu'elle fait et se permet de le faire mal. A ses erreurs, elle répond par les pressions intenses sur le personnel (menace de gèle de salaire, suppression du plan social et non versement du bonus 2002), par une propagande mensongère dans les médias qui heureusement ne sont pas dupes (nous sommes très bien soutenu par les journalistes ainsi que par les syndicats suisses et français), sans oublier le mépris du dialogue avec ses employés.

Nous vous demandons en conséquence de venir faire le ménage par ici car vos collègues de la Direction Suisse sont en train de tout casser sans le moindre bon sens et les dégâts, qui vous sont sans doute cachés, sont déjà considérables.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos sentiments distingués

Les Employés Orange Suisse