

France Télécom : face aux défis de l'emploi et de la cohésion sociale

Entretien avec Paul Schiettecatte,
directeur des Ressources humaines de France Télécom

• **Quelle politique d'innovation sociale préconisez-vous pour faire face aux difficultés du chômage et de l'exclusion ?**

La réduction de la fracture sociale, c'est d'abord un soutien au développement de l'activité, facteur de création de richesses et par incidence de travail et d'emplois durables, mais aussi puissant facteur d'intégration. Notre entreprise contribue directement au développement de l'emploi : les télécommunications sont créatrices de richesses et d'activité.

La lutte contre l'exclusion passe aussi par une bonne compréhension des enjeux locaux. S'ancrer dans la proximité c'est donner l'initiative et la responsabilité de l'action au niveau local, mettre en œuvre des actions en étroite coordination avec les acteurs locaux – représentants de l'État, collectivités territoriales, élus, associations, entreprises et entreprises d'insertion – afin de bénéficier de la légitimité, de l'expérience, de l'expertise de chacun.

Enfin, l'implication de l'entreprise dans son environnement conduit à un renouvellement des pratiques du management et des modes de fonctionnement : la seule volonté de quelques leaders sensibles aux diffi-

cultés du territoire ne suffit pas à provoquer une inversion durable du processus d'exclusion. Il s'agit de créer une dynamique d'engagement de toute l'entreprise en fondant l'action sur une attitude ouverte, consensuelle même, de l'ensemble des salariés sur des enjeux essentiels : l'entreprise trouve dans son engagement contre la précarité un intérêt économique et un retour en termes d'image.

Lutter contre l'exclusion, en favorisant l'émergence de nouvelles activités créatrices d'emploi et en étant présent auprès des populations défavorisées, devient ainsi une composante des stratégies de développement : nous démontrons qu'il n'y a pas antinomie entre l'exigence de compétitivité et de profit de l'entreprise et la cohésion économique et sociale sur notre territoire d'action.

• **La priorité n°1 en France est l'emploi, et en particulier l'emploi des jeunes. Quelles réponses apportez-vous concrètement à cette préoccupation ?**

L'emploi, cela commence par celui de notre entreprise : nous avons décidé de ne pas jouer la compétitivité contre l'emploi mais, au contraire, de faire de notre croissance la meilleure garan-

tie de l'emploi. Nous proposons ainsi à nos salariés une ambition et un espoir pour l'avenir.

Nous portons aussi notre attention à l'emploi externe, y compris celui des jeunes exclus et marginalisés malgré eux et à la recherche d'un travail et d'une identité sociale. Beaucoup d'entre eux frappent à notre porte et nous ne pouvons répondre à toute les sollicitations. Nous avons cependant recruté ces deux dernières années 8 000 personnes et aussi accueilli 2 000 jeunes en formation alternante.

Pour donner à ces 2 000 jeunes la meilleure chance de trouver un emploi, nous contribuons avec nos partenaires éducatifs – écoles et universités, centres de formation professionnelle – à leur apprendre un métier en lien avec les besoins économiques de la région : France Télécom a de formidables compétences, dans de nombreux domaines, qui peuvent bénéficier autant à ces jeunes qu'aux entreprises qui les recruteront.

Enfin, France Télécom intervient largement dans la création d'activité, en particulier par une contribution active à des regroupements d'entreprises locales constitués pour accompagner des créateurs d'entreprises.

QUELQUES INITIATIVES MENÉES PAR FRANCE TÉLÉCOM

Des centaines d'actions de création d'activité et de maintien du lien social ont été menées par France Télécom sur l'ensemble du territoire, suscitées par l'initiative locale. Voici à titre d'exemples quelques-unes d'entre elles, représentatives de leur grande diversité.

Sur plusieurs bassins d'emploi, France Télécom s'implique dans un projet (Alizé) soutenu par des fonds européens et nationaux, en association avec d'autres acteurs économiques de la région, pour créer "de toute pièce" 100 emplois nouveaux.

Notre entreprise est partenaire de plusieurs plateformes d'initiative locale (PFIL, réseau France Initiative Réseau), afin d'apporter une pierre significative à la création d'entreprise.

Les (nouveaux services, nouveaux emplois) sont une priorité pour France Télécom. Des associations sont mises en place avec les collectivités territoriales, en fonction des besoins exprimés sur le territoire.

Nous avons contribué à créer plusieurs Groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ), afin de lutter contre l'exclusion des jeunes, en impliquant les entreprises locales.

Notre entreprise soutient des actions menées par l'ADIE (Association pour le droit à l'initiative économique), au bénéfice des demandeurs d'emploi et des bénéficiaires du RMI n'ayant pas accès au crédit bancaire et qui veulent créer leur propre entreprise : crédit solidaire, bourse du matériel, couveuse d'emploi...

France Télécom a contribué, avec d'autres partenaires, à la création de Points de service au public (PSP) afin de répondre aux besoins de services de proximité des habitants en milieu rural ou urbain, et de Points d'information médiation multi-services (PIMMS), pour apporter aux habitants de quartiers en difficulté des services de médiation.

Voici quelques-unes des nombreuses actions menées dans des quartiers sensibles : augmenter le parc de cabines téléphoniques en concertation avec les associations, accueillir des jeunes en stage, proposer aux enseignants des stages découvertes de l'Agence France Télécom, parrainer une classe, s'impliquer dans des parcours qualifiants, développer des rencontres avec des jeunes hors cadre scolaire, initier des salariés de l'entreprise aux différentes cultures des populations étrangères, organiser des événements sportifs et culturels dans le quartier, embaucher des jeunes de cités sensibles.

Des stations Internet ont été ouvertes à proximité de cités, avec pour objectif de réserver du temps pour que les animateurs des associations de quartier viennent surfer sur l'Internet, et relaient leurs découvertes autour d'eux.

France Télécom propose un itinéraire d'insertion complet pour certains jeunes en grande difficulté, qui débute par la resocialisation du jeune en plateforme d'insertion, pour aboutir à un emploi durable dans France Télécom ou dans une PME partenaire. Chaque parcours dure environ trois années.

du réseau téléphonique. La dégradation des conditions sociales dans les quartiers induit un coût de plus en plus lourd pour les entreprises qui y exercent leur activité.

Entreprise de communication, France Télécom veut sur ce terrain contribuer avec ses partenaires locaux et l'appui des pouvoirs publics, à recréer du lien social. Les objectifs sont multiples : garantir l'accès au téléphone, donner à tous l'accès aux moyens de communication performants, favoriser l'apprentissage des nouvelles technologies de la communication. Nous avons donc entrepris dans de nombreux quartiers sensibles, avec patience et humilité, une action dont l'enjeu est d'expliquer les services essentiels que notre entreprise apporte aux habitants du quartier. Cette action passe par un soutien sans faille aux acteurs reconnus du quartier : centre social, régie de quartier, écoles, associations familiales qui connaissent les jeunes et les familles, et bénéficient de leur confiance. Tout le monde y trouve son compte : habitants, jeunes, élus, entreprises. Là où des actions ont été engagées, nous obtenons des résultats probants : diminution évidente du coût du vandalisme, sécurité retrouvée pour notre personnel.

Dans une société où jamais les fractures sociales, familiales, économiques n'ont été aussi vives, toute entreprise doit s'interroger sur son implication dans la vie sociale de la Cité. France Télécom, qui a mis en évidence lors de la Coupe du Monde son image de "partenaire du plus beau terrain d'entente", peut aller plus loin, au cœur des situations qui nécessitent une communication plus vraie et davantage de solidarité. ■

D'autres leviers – capital-risque, essai-image, soutien aux projets de PME – complètent progressivement la palette des outils disponibles.

• **France Télécom doit assurer son service y compris dans les quartiers sensibles. Comment vous y prenez-vous ?**

Dans ces quartiers, l'exclusion encore plus forte du monde du travail se conjugue avec des conditions de

vie difficiles, liées à l'incivilité, à la délinquance et à la dégradation de l'habitat. À l'heure où le téléphone apparaît pour beaucoup comme un droit, au même titre que l'eau ou l'électricité, nous rencontrons d'évidents problèmes de sécurité : pour les habitants, qui n'ont plus de téléphone personnel ou de cabine téléphonique en état de marche, mais aussi pour les techniciens de l'entreprise qui ont à remplir leurs missions d'exploitation