

Une actualisation tardive obtenue par la contrainte



Octobre 2023 – IN – Orange SA

En mars 2023, la Direction d'Orange S.A. a enfin (!) entamé des **négociations pour actualiser les modalités financières des dispositifs d'astreinte** des plus de 4 000 personnes concernées.

Périodes de disponibilité cruciales pour les services et infrastructures techniques (qui fonctionnent 24h/24 et 7j/7), les HNO (Heures non ouvrables) imposent la mise en place de dispositifs d'astreintes. Les dernières mesures **dataient de 2005 et n'avaient bénéficié d'aucune révision depuis 2008, et ce, malgré l'inflation.**

Sous la pression de la CFE-CGC Orange, compte tenu de la poussée inflationniste, la Direction a proposé de nouveaux Accords d'**Astreinte** et d'**Intervention exceptionnelle** actant les demandes de **revalorisation des compensations pécuniaires, de reconnaissance des experts non astreints, et d'une option de sortie d'astreinte.** Ces accords, complètent le dispositif de supervision SAV 24/7 en apportant l'expertise et les interventions terrain nécessaires au rétablissement du service.

Les travaux de production exécutés en heure non ouvrable (TPHNO) ne sont pas concernés par ces Accords.

Un accord pour avancer

L'accord d'**Intervention exceptionnelle** basé sur le volontariat, concerne **tout le personnel**, qu'il soit ou non en position hiérarchique. Il constitue **une avancée majeure pour la reconnaissance pécuniaire** de tous les dérangements (appel à un ami, etc...).

La prime d'intervention exceptionnelle est désormais évaluée sur la **base horaire de 2H30 du lundi au vendredi et de 4H le samedi et dimanche et jours fériés.** Le temps d'intervention est enfin (!) valorisé suivant les règles légales (Travail de nuit/dimanche/heure supplémentaire) et conventionnelles ([Accord OARTT](#)).

Pour disposer d'une expertise en urgence, l'**Astreinte** est l'organisation la **plus performante.** Si théoriquement, à la demande de la Direction d'Orange, toute personne peut être mobilisée en astreinte, seules plus de 4 000 personnes sont directement concernées par ce dispositif **contraignant.** Depuis 15 ans, les salariés attendaient la **revalorisation** du forfait d'astreinte. Malgré les **478 euros** accordés, cette augmentation (100 euros en cumulé) reste juste un rattrapage de l'inflation.

Des horaires non conventionnels

Les dispositifs *Astreinte et Intervention exceptionnelle* sont effectifs **en dehors** des horaires habituels de service et couvrent donc les Heures Non Ouvrables dont la notion n'est pas claire juridiquement.

L'horaire habituel de service

Il s'agit d'une plage de travail définie dans la déclinaison locale de l'Accord pour tous (OARTT) de 2005. Elle peut différer d'une unité de travail à une autre car, depuis 2005, les multiples projets de transformation (dont ARI) ont bouleversé les périmètres d'application et les salariés, notamment en forfait jours, ne

connaissent plus leurs horaires habituels de service. C'est une difficulté pour la rétribution des interventions exceptionnelles et pour savoir quand débutent les appels aux astreintes pour chaque salarié.

Aucune étude n'a été réalisée sur le sujet en cours de négociation. Pour exemple, cette plage est de 7h30 et 18h15 à la DTSI/DTR pour les salariés de Rennes sans qu'il en soit ainsi de même ailleurs.

La CFE-CGC Orange demande un rappel des horaires habituels de service pour chaque salarié et qu'un véritable chantier s'ouvre sur l'harmonisation des horaires de travail.

L'accord sur le temps et l'organisation du travail date de près de 20 ans !

Un outil de gestion impératif !

Pour respecter enfin (!) la législation et simplifier le travail des managers et des salariés, la mise en place d'**un nouvel outil de gestion efficace devient indispensable.**

La CFE-CGC Orange demande que la DRH réfléchisse rapidement à la mise en place d'un outil qui ne soit pas une contrainte supplémentaire pour tous les personnels concernés.

Nouvelle procédure pour les interventions exceptionnelles à partir du 1er août

En l'absence d'un outil de gestion et en attendant les directives de la Direction, depuis le 1er août, chaque salarié doit tracer ses interventions exceptionnelles en temps réel des incidents au sein du journal du centre de supervision.

Une commission de suivi, pour chaque Accord se réunira régulièrement pour remonter les problèmes d'application.

D'autres situations particulières peuvent conduire à un impact négatif. Il convient de les remonter auprès des représentants de la CFE-CGC Orange pour pouvoir en organiser la compensation.



La tentation de la sous-traitance

Obsédée par les réductions de court terme, la CFE-CGC Orange sera vigilante à ce que la mise en application de ces accords, qui engendre une légère augmentation des coûts, ne soit pas l'occasion d'arbitrage pour confier à des prestataires externes l'activité aujourd'hui effectuée en interne. Alors que c'est un sujet clef pour la qualité d'exploitation de nos activités.

Les astreintes du samedi se voient ainsi de plus en plus externalisées au travers de contrats de sous-traitance low-cost.

Pour éviter le dumping social au nom de la réduction des coûts, la CFE-CGC entend dès aujourd'hui vouloir intégrer la valorisation du forfait d'astreinte au niveau des accords de branches pour toutes les entreprises du secteur des Télécoms. C'est non seulement un progrès social mais aussi une garantie de qualité chez tous les opérateurs. Une qualité si chère à l'ARCEP qui pourtant ne traite jamais le sujet par la question essentielle de l'emploi chez les opérateurs.

Points de vigilance

La simplification résultant des nouveaux accords conduit à la suppression de tous anciens accords locaux.

Ainsi, certains accords prévoyaient la prise en charge du forfait Internet à domicile. Cela ne sera plus le cas et les salariés passeront au régime de la réduction des 60% de réduction sur l'offre salarié. Les personnels concernés se doivent de le faire valoir auprès de leur hiérarchie pour obtenir la compensation des quelques euros perdus mensuellement.

LA CFE-CGC ORANGE REVENDIQUE

- ▶▶ De disposer d'un outil facilitant la gestion de ces organisations du travail
- ▶▶ D'agir auprès de l'Inspection du travail dans son devoir de conseil pour leurs mises en œuvre sans outil de gestion



CHOISISSEZ
CEUX
QUI
AGISSENT !

Michel REZK – 06 07 32 37 24

Olivier BERGER – 07 72 35 02 78

Saber BEN YOUNES – 06 78 00 55 44

Bruno MOREAU – 06 71 01 12 60

Abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
Tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFE-CGC



cfecgc-orange.org