



# L'essentiel du CCUES

*Partager ce que nous avons compris*

## les orientations du domaine intervention

17 novembre 2015

### ■ Information sur les orientations du domaine intervention

Actions menées en 2015 :

- **accélérer les investissements sur le Très Haut Débit**  
Les investissements réalisés sur le FTTH ont été doublés en 2 ans, pour atteindre près de 600M€ en 2015. Un nouveau doublement est encore prévu dans les 2 années à venir. En complément un programme « Très Haut Débit » a été lancé pour accélérer la construction des réseaux THD tout en maîtrisant l'exploitabilité, le timing de déploiement et les coûts associés. Ce programme associe Direction Nationale et Directions Orange (DO) : un pilote est en cours avec la DO Centre Est, et cette démarche devrait être étendue à la DO Nord fin 2015 puis généralisée à l'ensemble de la France courant 2016
- **apporter un nouveau regard sur la qualité du réseau**  
Une démarche spécifique, lancée début 2015, permet de qualifier les besoins de maintenance du réseau selon 3 axes, la vision technique, la vision des clients, la vision interne des points sensibles du réseau. En 2015, une enveloppe budgétaire complémentaire de 4M€ va permettre de traiter 68 points sensibles.
- **respecter les fondamentaux de la satisfaction client :**  
la démarche, co-construite avec les DUI et des DO, vise à limiter le nombre de clients en attente de traitement à un instant donné, pour:
  - offrir des rendez-vous plus rapides aux clients
  - améliorer la capacité à tenir les délais d'intervention promis au client
  - améliorer la capacité à encaisser les aléas d'activité (crises météo, pics de production...)
  - accompagner les clients via des prestations spécifiques à leur domicile
- **dé-tayloriser, développer l'autonomie et la digitalisation pour le bénéfice des clients (vision de bout en bout) et des personnels :**  
Les clients attendent de celui qui est en contact avec eux qu'il les accompagne jusqu'au bout de leurs attentes, c'est-à-dire :
  - que le technicien réalise parfaitement la prestation technique d'installation ou de dépannage
  - qu'il explique et démontre au travers de ses outils (ou d'applications web) les tests effectués
  - qu'il soit en capacité de reprendre un rendez-vous rapidement et facilement en cas d'aléa
  - qu'il connaisse l'historique du dossier client (échanges avec les conseillers Service Clients Orange, Agences Distribution, Unités d'Assistance Technique...)

→ Mise à disposition des techniciens d'outils digitaux, simples d'utilisation et leur permettant d'avoir accès à l'ensemble des données clients, des outils de test, des fonctionnalités de gestion d'aléas simples...

- développer l'autonomie et la responsabilisation des sous-traitants, pour améliorer leur capacité à traiter les clients de bout-en-bout : mise en oeuvre d'un nouveau modèle organisationnel de l'activité et une nouvelle structure contractuelle avec les fournisseurs du domaine intervention, Interventions Client et Travaux Réseaux 2015 (ICTR 2015).

La démarche d'amélioration s'appuie sur 4 principes d'action communs, réaffirmés pour les années à venir (2016-2018) :

- **simplifier (le SI, les processus, les consignes métier...)** afin d'améliorer la satisfaction des clients et des équipes tout en diminuant structurellement les volumes d'activité
- **faire évoluer les organisations du travail et les compétences, pour :**
  - développer l'expérience client et en particulier permettre aux acteurs en contact client de l'accompagner dans ses demandes
  - maîtriser les activités clés (et notamment FTTH) et la qualité du service rendu au client
  - garantir le maintien des conditions de travail (charge de travail, localisation géographique, proximité managériale et entre équipiers...)
  - optimiser les coûts pour rester compétitifs et investir.
- **maintenir des investissements significatifs et ciblés** sur la maintenance du réseau cuivre et développer la vie de réseau FTTH, en particulier en développant la maintenance prédictive, afin de réparer ou consolider le réseau avant même que le client ne se signale.
- **garantir un transfert et un accompagnement de qualité des compétences et des projets professionnels**

Ces évolutions se sont inscrites dans un contexte de baisse des volumes intervention (hors construction du réseau FTTH), baisse qui confirme une tendance de fond constatée sur la période 2010-2015 et amplifiée par les actions menées sur les processus, le SI, le filtrage et les organisations du travail.

- **légère baisse « naturelle » :**
  - baisse du parc global (cuivre+ fibre), qui conduit mécaniquement à une diminution du volume de d'intervention.
  - maturité du parc client importante sur le cuivre, d'où une diminution du nombre de productions.

- augmentation de la part de l'activité de gros sur le cuivre, moins génératrice de SAV (Orange ne traitant que la partie « ligne »)
- augmentation de la part du FTTH dans le parc client, qui s'accompagne de taux de signalisation sur parc plus faibles que sur le cuivre
- **forte amélioration du filtrage en amont des UI :**
  - automatisation et simplification en UAT de certaines actions de filtrage
  - optimisation de la gestion de la stabilité des lignes (grâce au DLM)
  - début de la prise en compte des nouvelles technologies « big data » pour améliorer la pertinence du filtrage (ex : Livebox foudroyées)
  - meilleure gestion des interventions avec rendez-vous client et des pannes réseau occasionnant des dérangements collectifs
  - évolution de certains processus, en particulier pour l'activité Entreprise
  - actions d'amélioration menées en DO sur les parcours clients amenant un meilleure qualification des commandes en amont et une réduction des interventions nécessitant des rendez-vous clients.
  - investissements importants dans la maintenance de la boucle locale cuivre
- **baisse des non-qualités lors de la réalisation des interventions :**
  - meilleur pilotage des vrilles, sur l'activité Grand public comme sur l'activité Entreprise
  - amélioration de la préparation des interventions
  - outils d'aide pour la réalisation des essais de ligne
  - mise en place de modes opératoires sur tous les domaines d'activité
  - actions d'amélioration menées en DO sur les parcours clients

« La politique de recrutement permet d'assurer l'adéquation charges-ressources et de faciliter la mise en oeuvre de la stratégie métier. Cette politique s'accompagne d'une légère augmentation des taux de sous-traitance et d'une attention particulière portée aux parcours professionnels ainsi qu'au transfert et au développement des compétences »

- Parmi les recrutements réalisés en 2015, 238 d'entre eux font suite au plan Très Haut Débit, soit plus de la moitié de l'engagement sur deux ans. 88% des recrutements externes sont réalisés dans les UI en province et 80% en dehors des agglomérations de l'IdF, des villes de Lyon et de Marseille.
- Les taux de sous-traitance cuivre + raccordement fibre ont légèrement augmenté sur la période, conséquence notamment de volumes de production cuivre plus élevés que prévus.

Les perspectives d'activité sur l'année 2016 sont en continuité avec ce qui a été constaté les années passées.

- **Accélération de la substitution d'une partie du parc cuivre par le FTTH** qui devrait se traduire par :
  - des volumes de SAV en baisse significative au global, (taux de signalisations sur parc plus faible sur le FTTH que sur le cuivre)
  - des volumes de production FTTH en forte hausse
- Les activités de migration, très nombreuses en 2014-2015, devraient revenir à des volumes plus standards (années 2012-2013), dans un contexte de marché moins

dynamique sur le cuivre, la concurrence se faisant de plus en plus sur le très haut débit (fibre, câble) plutôt que sur les offres xDSL

- **activités client Entreprise-Pro-PME**
  - hausse des activités fibre entreprise compensée en partie par la fin de l'activité de migration des offres vers l'IP
  - poursuite de la baisse des activités de PABX voire de ToIP « sur site », au profit des solutions « managées » dématérialisées, sans installations clients complexes
  - poursuite de l'amélioration de la qualité des produits E Pro PME et de la capacité à les télé-gérer / autogérer
  - offres mieux « packagées » ou en « co-selling », plus simples à installer.

Au global, la décroissance d'activité devrait se faire à un rythme moindre en 2016 (de l'ordre de -1% vs 2015), notamment en raison de l'EURO 2016.

- **activités réseau structurant :** baisse d'activité comparable à celle constatée en 2015 d'environ 5%
  - **activités boucle locale :** les investissements soutenus de maintenance préventive de la boucle locale, le meilleur repérage des points noirs du réseau et le croisement de l'ensemble des données disponibles sur le réseau boucle locale pour réaliser de la maintenance prédictive, devraient permettre de continuer à réduire les volumes de signalisations réseau, à un rythme à peu près équivalent à la période passée.
- La hausse du parc FTTH et des activités de production et de SAV associées, avec des taux de SAV inférieurs par rapport au cuivre, débouchera également sur une diminution des volumes d'activité.
- **activité de construction du réseau FTTH :** La hausse d'activité devrait continuer fortement en 2016 sur les adressables. Sur les raccordables, le rythme de croissance devrait encore augmenter, en cohérence avec les objectifs commerciaux

En synthèse, le cumul des baisses de volumes d'activités sur l'année 2016 devrait se traduire (hors construction du réseau FTTH) par une réduction de l'ordre de 6% pour les activités de front office cuivre, de l'ordre de 8% pour les activités de back office cuivre et une hausse de l'ordre de 60% de l'activité client FTTH (prod + sav).

Avec l'hypothèse de taux de sous-traitance en légère augmentation du fait notamment de la croissance du FTTH, ceci conduirait, pour les équipes Orange, à une baisse d'activité (cuivre + fibre) de l'ordre de 5% en front office et 7% en back office en 2016 par rapport à 2015.

Enfin, environ 11% des effectifs devraient quitter l'entreprise en 2016 sans grande disparité, en vision nationale, entre les familles de métiers.

**10 priorités d'action pour 2016, couvrent globalement l'ensemble du domaine intervention (activités client et réseau, métiers de front et de back office, sécurité, réglementaire...) :**

**1. capitaliser sur les fondamentaux 2015 :** développer l'agilité pour délivrer la qualité de service tout en préservant la performance économique, en maintenant la trajectoire sur la Maintenance Préventive et en poursuivant la substitution de la fibre au cuivre

**2. avoir un réseau dont la qualité délivrée est directement perçue par les clients**, en généralisant la démarche lancée en 2015 sur une nouvelle approche de la qualité réseau et en corrigeant les principaux points sensibles en coopération avec les UPR

**3. faire évoluer le filtrage pour limiter encore plus les interventions inutiles** : mise en place de filtres dynamiques, variant selon des critères clients, météo ou de typologie réseau ; amélioration de la détection automatique des dérangements collectifs ; poursuite des efforts de maintenance sur les robots de diagnostic cuivre (maestro, mirabel)

**4. accompagner la digitalisation des postes de travail des salariés nomades**, au service de l'agilité, de l'autonomie, de la performance et de l'expérience client et salariés.

**5. accompagner les partenaires dans le développement de leur polyvalence**, simplifier les interfaces avec les fournisseurs, définir et mieux répartir les rôles de chacun et faire évoluer l'organisation et les responsabilités des entités Orange impliquées dans le pilotage de la performance des fournisseurs.

**6. continuer de faire évoluer les back-office**, notamment en travaillant sur la dé-taylorisation et l'autonomie de l'ensemble des métiers des UI.

**7. intégrer les évolutions de prestations d'installation chez le client**, (de plus en plus d'offres basées sur la segmentation des clients par la valeur avec des contenus ajustés que ce soit sur le réseau Fibre ou Cuivre.

**8. développer encore plus la sécurité**, (sécurisation renforcée des travaux en hauteur, dépose massive des parasurtenseurs à radioéléments et échange régulier avec la sous-traitance sur la thématique de la sécurité)

**9. respecter les obligations réglementaires** : poursuite de la description du réseau sur le réseau aérien ; amélioration en continu de la cartographie des réseaux ; protection du Génie Civil via la poursuite de l'activité de contrôle d'occupation du Génie Civil ; respect des procédures sur l'utilisation d'appuis communs ERDF

**10. poursuivre la concentration des activités froides et/ou à délai gérable** (typiquement, des activités d'entretien des réseaux ou de migrations techniques) dans les périodes de faible activité clients notamment en renforçant la collaboration UI-UPR.

**Nos commentaires :**

Pour la CFE-CGC, ce document présentant les différentes orientations du domaine intervention, bien fait, riche en informations de qualité n'arrive cependant pas à occulter le fait que pour l'ensemble des UI, la baisse globale des effectifs due aux départs naturels est inquiétante.

Elle impactera globalement le back office des UI à hauteur de 30%, et l'intervention sur le réseau, à hauteur de 20%. L'évolution des effectifs sur les fonctions transverses est aussi significative.

Si, sur la période notamment 2015, une réelle progression des embauches est à noter, nous partions pour autant de très bas : 204 recrutements externes dans les UI, en 2013 puis 519 pour 2014, et enfin un prévisionnel de 800, devenu 700 embauches externes annoncées pour 2015.

Les solutions par rapport à cette fonte des effectifs pour assurer le service aux clients sont le recours à la sous-traitance et la création des Directions Intervention Régionale utilisant les effectifs actuels dans une logique d'équipes multi métiers, bonnes à tout faire... Mais à quel prix?

Derrière les dossiers de réorganisation des UI, qui devraient conduire en principe, à renforcer la proximité du management, un mal-être préoccupant s'installe dans les équipes, les hommes et les femmes d'Orange à qui l'on demande beaucoup d'adaptations, parfois des changements de métiers. Existente aussi des interrogations sur le devenir des collaborateurs qui, suite à cette réorganisation, pourraient se retrouver sur des activités dévalorisées.

Il faut donc porter une attention particulière et essentielle au volet prévention des Risques Psycho-sociaux au regard d'une population particulièrement fragilisée. Avec tout le recul nécessaire, il est malheureusement à noter que les UI sont toujours sur représentées dans les suicides. La décreue brutale des effectifs dans les années à venir constitue une crainte majeure pour les personnels qui devront assurer la charge de travail.

Enfin, il semblerait que les anciens du réseau, de moins en moins nombreux, soient les seuls véritablement à même de rattraper les mauvais coups, les dysfonctionnements, alors que ce sont plutôt les plus jeunes (ceux qui resteront dans l'entreprise) qui perçoivent des promotions et des primes, les anciens devant pour ce qui les concerne se contenter du dispositif TPS.

**Résolution adoptée à l'unanimité :**

Les élus du CCUES, réunis le 17 novembre 2015, sollicitent une présentation précise du terrain vers le CCUES. Suite à la dernière information sur les orientations du domaine intervention au CCUES, nous avons constaté de nombreux projets d'organisations et changements de métiers au niveau de chaque unité opérationnelles UI en DO.

Les élus sollicitent une cartographie par DO/UI de tous les dossiers passés en information/consultation dans les CE de DO sur la période 2013/2014/2015 et celles à venir en 2016/2017 si prévisibles.

## Vos correspondants CFE-CGC

Georges Beauvais (SCE), Maxence d'Epresnil (IMTW), Noël Fayeaux (DO Centre Est),  
Frédérique Limido-Milesi (Fonctions Support Finances), Franca Lostys (Orange France Siège),  
Eric Picot (DO Normandie Centre), Elisabeth Rivier (DO Ile de France), Christian Simon (DTSI),  
Philippe Vidal (Représentant Syndical)

# Tout ce que la Direction vous tait est sur le web CFE-CGC !

## www.cfecgc-orange.org

■ Emportez-nous sur votre mobile ou tablette !



application iPhone



application Android



accès via navigateur

■ Abonnez-vous gratuitement !

La CFE-CGC vous informe sur l'actualité du Groupe Orange, décryptée par notre organisation. Parmi les thèmes que nous abordons régulièrement : emploi, rémunération, conditions de travail, stratégie d'entreprise, analyse des résultats, actualité sociale.

Pour recevoir nos publications par mail, compléter le coupon ci-dessous et (au choix) :

le faxer au 01 40 45 51 57

le scanner et l'envoyer par mail à [info@cfecgc-orange.org](mailto:info@cfecgc-orange.org)

le remettre à un représentant CFE-CGC Orange

Et aussi :

vous abonner en ligne : <http://bit.ly/abtCFE-CGC>

télécharger notre livret d'engagement : <http://bit.ly/livretCFE-CGC>

adhérer : <http://bit.ly/adhererCFE-CGC>

*Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique exclusivement destiné à la gestion de vos abonnements, et sont traitées de manière confidentielle. Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification des informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en écrivant à la CFE-CGC Orange.*



### Je choisis mes publications

lettre

**COMPRENDRE & AGIR**

(actualité sociale du Groupe, 3 n° / an)  
+ revue de presse mensuelle

lettre

**EPARGNE & ACTIONNARIAT SALARIÉS**

(analyse de la stratégie,  
décryptage de l'épargne salariés, 3 n° / an)  
+ mails pratiques épargne salariale  
+ revue de presse mensuelle

### Je complète mes coordonnées

Madame  Monsieur

Prénom / Nom

Établissement (CE)

Vous pouvez recevoir nos informations sur une ou deux adresses mail.  
Complétez selon votre choix :

mail pro

mail perso

téléphone mobile