

Réorganisation des UI : une pilule amère...

Avril 2014- IN

Face à la baisse du chiffre d'affaires d'Orange en France, la Direction sort son remède maison: la baisse des effectifs, d'autant plus facile à administrer que la moyenne d'âge des salariées est élevée et le nombre important de départs naturels favorisé par la mise en place et la poursuite du plan senior...

Réduction des personnels, embauches peu nombreuses et très ciblées, recours à la sous-traitance pour assurer le service aux clients constituent donc à terme les différents ingrédients de cette « médication ».

En attendant, pour faire face à la charge de travail avec les effectifs actuels, c'est la polyvalence dans des équipes multi-métiers qui est prescrite aux salariés. L'ordonnance de la Direction est-elle bien adaptée, sera-t-elle bien tolérée... Une de ses prescriptions pour inciter les salariés à la polyvalence est de proposer un nouvel élément de reconnaissance, l'AI GPEC, c'est à dire une reconnaissance salariale sans promotion, appliquée seulement sur le complément FT tel que prévu dans l'accord salarial FTSA 2013.

Tout l'enjeu pour la Direction sera de trouver un équilibre entre le maintien de compétences en UI, essentiellement pour de l'expertise, et le recours à la sous-traitance. Ainsi, les forces d'intervention en UI permettraient à terme de garantir un pilotage le plus efficace possible des activités sous-traitées, tout en conservant une capacité interne à intervenir dans les situations de crises.

■ Unités d'intervention : une baisse globale et inquiétante d'effectif sur 2014 - 2016

Pour l'ensemble des UI, la baisse globale des effectifs due aux départs naturels sur la période 2014-2016, inquiète : 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 va aussi se rajouter au phénomène.

Dans les UI : après une année 2011 plutôt « faste » avec 800 embauches, le rythme se dégrade en 2012 avec 400, et en 2013 seulement 204. Mais, pour 2014, plus de 300 recrutements sont annoncés et plus de 700 promis en 2015. Signe que la Direction commencerait enfin à mesurer le réel besoin des UI ?

Sur Orange France par ailleurs, le ratio entre le nombre de poste en direction et le nombre de postes sur le terrain est tellement déséquilibré qu'avec la baisse d'effectifs, les bassins d'emplois régionaux seront dévastés.

Que la direction en prenne conscience, et plutôt que de recourir systématiquement à la sous-traitance, envisage le transfert de postes de direction au plus près du terrain ! Voilà qui permettrait d'une part d'assurer les services aux Clients, et de donner d'autre part des perspectives d'évolutions de postes en région.

■ Perspectives dans les UI :

• impact sur l'emploi du plan "France Très Haut Débit"

Aujourd'hui, avec le plan "France Très Haut Débit", le Gouvernement affiche ses objectifs d'équipement en très haut débit fixe à l'horizon 2022 et a chargé Paul Champsaur, ancien Président de l'ARCEP d'une mission devant conduire à l'élaboration d'un rapport pour décembre 2014. Ce plan, qui conduit à une transition du Réseau Cuivre vers un nouveau

Réseau Fibre sur une grande partie du territoire, impactera fortement les activités et les emplois d'Orange en France, toujours liés, directement ou indirectement, à notre réseau cuivre. De fait selon la direction métier, le nombre moyen d'interventions entre un Réseau Cuivre et un Réseau Fibre est divisé par 20.



• la sous-traitance

La Direction indique que si la sous-traitance ne va pas augmenter en volume, l'activité va globalement baisser. Mécaniquement, la part de la sous-traitance sera plus importante et donc **la part d'activité réalisée par les intervenants Orange sera la seule à baisser.**

Le catalogue des choix de l'entreprise :

- **La boucle locale** : la volonté est de maintenir des experts, (sachant que le taux de sous-traitance est déjà très élevé), et d'intégrer les activités réseau FTTH dans la boucle locale, c'est-à-dire ouvrir le champ d'intervention des techniciens BL (surtout les jeunes) au FTTH.
- **Le réseau structurant** : le taux de sous-traitance ne serait pas augmenté, l'astreinte réseau ne serait pas sous-traitée ;
- **L'environnement technique** : la volonté est de conserver, voire renforcer, l'expertise afin d'assurer un suivi et un contrôle des prestations sous-traitées, la maintenance des sites stratégiques, les interventions en cas de crise affectant l'environnement technique (par exemple : crise météo perturbant le réseau EDF)
- **L'activité Entreprise** : des évolutions technologiques vont rapidement impacter les activités métiers et l'organisation du travail dans le domaine entreprise et les interventions physiques sur site client seront moins nombreuses ;
- **La gestion d'affaire** : la volonté est de maintenir le taux d'activités sous-traitées en dessous de 40%
- **La production FTTH** : la volonté est de sous-traiter 100% de la Production FTTH et d'internaliser 100% du SAV FTTH.
- **L'Activité Grand Public** : la volonté est de diminuer la sous-traitance et de conserver des techniciens à compétences multiservices sur ce domaine qui va s'enrichir de nouvelles offres en rapport avec la digitalisation et le coaching numérique (prestations de formation des clients pour la prise en main de nouveaux équipements et services).

De nombreux points restent à étudier et une réflexion conduite par la DI est en cours. Un groupe de travail se réunit depuis février avec les acheteurs, la direction fibre, la direction de l'intervention et un cabinet externe (SayPartners). Parallèlement, le sujet est également travaillé avec les partenaires externes (grands groupes et PME). Les contrats de sous-traitance seront renouvelés prochainement avec en objectif un maximum de 10 partenaires sur l'ensemble de la France. Attention donc au risque de sous-traitance en cascade, car on ne pourra se passer localement des PME actuelles.

• Adaptation des organisations

Le projet « maisons de l'intervention » est déjà en cours de mise en place dans certaines UI. Cependant l'avancée du projet est très différente selon les DO et nous savons que de nombreux ajustements devront être réalisés.

Quelle cible pour les acteurs des Conduite d'Activité, de la Gestion Technique Client et du Pilotage Production Clients ?

L'annonce de la création du département des services et du nouveau métier de Pilote de Production Client crée, pour le moment, une incertitude sur le futur de chacun.

De même, comment fonctionnera le pilotage de la sous-traitance ? Quelle déconcentration de ce pilotage dans les DIR ou AGIL ?

Déjà la recherche de synergie entre UI d'une même DO notamment pour les fonctions supports laisse supposer que nous allons inéluctablement vers de nouveaux regroupements d'Unités qui concerneraient désormais les Unités d'Interventions. On nous affirme pourtant qu'aucun projet de fusion entre UI n'est à l'étude aujourd'hui.

■ Un malaise persistant dans les équipes

Au final, derrière les dossiers de réorganisation des UI devant en principe conduire à renforcer la proximité du management, il y a les hommes et les femmes d'Orange à qui on demande beaucoup d'adaptabilité voire parfois des changements de métiers, et des interrogations sur le devenir des cadres qui suite à la réorganisation des UI se retrouveraient sans activité.

Il faut donc porter une attention particulière et essentielle au volet prévention des RPS au regard d'une population particulièrement fragilisée. Avec tout le recul nécessaire, il faut malheureusement noter que les UI sont toujours surreprésentées dans les suicides en ce début 2014, et la dégringolade brutale des effectifs dans les années à venir constitue une crainte majeure pour les personnels qui devront assurer la charge de travail.

La CFE-CGC revendique

- ⇒ Le respect des engagements du contrat social
- ⇒ L'adéquation des effectifs à la charge de travail en UI
- ⇒ Le maintien en interne des compétences techniques sur les réseaux du futur, tel le FTTH
- ⇒ La prise en compte de l'ALERTE sur le climat qui se tend dans de nombreux endroits.

Vos correspondants CFE-CGC

Jean Claude Annaert – 06 86 07 72 03

Jean Raymond Dainesi – 06 76 12 59 33

Georges Giraud – 06 08 23 26 23

24h/24 et 7J/7 ligne SOS salariés



Activités Sociales et Culturelles des CE
www.lemeilleurdesce.com

Cadres et non cadres, plus d'infos sur :

www.cfecgc-orange.org

Retrouvez la version électronique de ce tract avec les liens cliquables sur le site web de la CFE-CGC :

www.cfecgc-orange.org/tracts-et-publications

nos lettres : • Comprendre & Agir
• Épargne & actionnariat salariés

pour vous abonner : info@cfecgc-unsaf-orange.org

nos blogs : • www.telecoms-media-pouvoir.net
• www.adeas.org

 <https://www.facebook.com/cfecgc.orange>

 <https://twitter.com/CFECCGOrange>