

Moins d'emplois, plus de sous-traitance !!

Rentrée 2013 - IN

Face à la baisse du chiffre d'affaires en France, la Direction continue à réduire les effectifs et veut rendre les équipes bonnes à tout. Une stratégie qui n'est pas nouvelle et qui a dévalorisé les savoir-faire techniques au fil du temps, décourageant du même coup les équipes. Parmi les personnels d'Orange qui attendent à leur vie aujourd'hui encore, les UI sont surreprésentées. Peut-on l'ignorer ?

■ Unités d'intervention : 50% d'effectifs en moins d'ici 2017

La Direction prévoit une baisse d'activité de l'intervention sur la période 2012-2016 liée à l'évolution des réseaux et à une concurrence accrue. En 2012, Orange a perdu 1,2 milliards d'euros de chiffre d'affaires sur le périmètre France, et la même baisse est annoncée pour 2013.

La Direction annonce par ailleurs des départs naturels à hauteur de 50% des effectifs à l'horizon fin 2017 dans les UI.

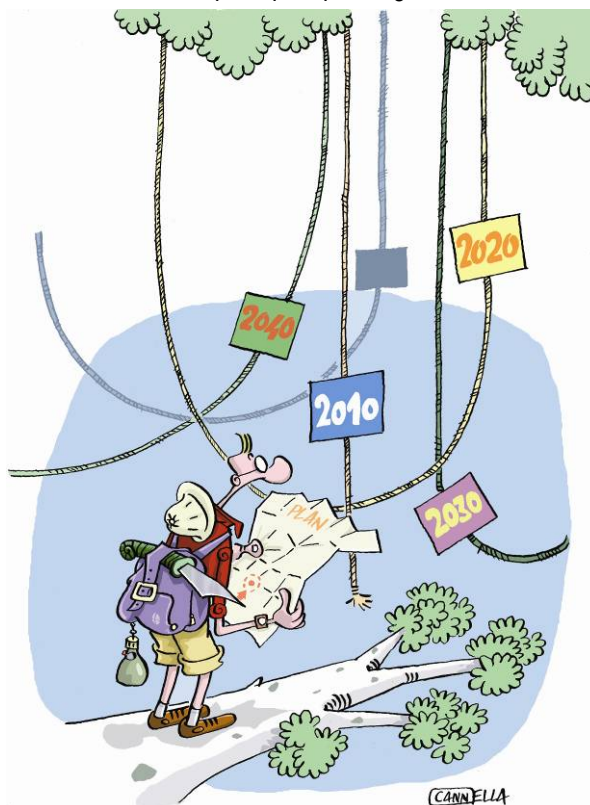
■ Une solution magique pour la Direction : adapter l'organisation du travail !

Pour résoudre l'équation, les Directions Orange (DO) engagent des expérimentations sur des adaptations de structure et d'organisation. Elles prônent « l'innovation » (s'agit-il vraiment d'innovation ?) pour adapter l'organisation du travail et développer la poly-compétence et l'expertise. Elles s'orientent vers une sous-traitance accrue, sur toutes les activités prétendument à forts coûts structurels, tels que le domaine environnement technique.

Quelques exemples:

- **évolution des activités adhérentes** (face au client physique, Techniciens et Chargés d'Affaires), en mode géographique (secteur comportant un ou 2 départements) par regroupement de toutes les activités adhérentes au terrain sous la responsabilité d'un même "chef de secteur" ;
- **évolution des activités non adhérentes** (sans contact physique client) : répartition des activités entre équipes d'une même Unité d'Intervention (UI), en développant par exemple la polyvalence au sein des GTC (Gestion Technique Client) et au sein des CA (Conduites d'Activités), ou à défaut en organisant des mutualisations inter UI ;
- **évolutions du Système d'Information** (SI) permettant par exemple l'automatisation du traitement des signalisations pour affecter directement les interventions au plan de charge du technicien (expérimentation en cours sur la maille Ouest)
- **sous-traitance accrue** sur l'activité intervention Grand Public (SAV+PROD) à hauteur de 80%, sur l'activité Gestion d'affaires à hauteur de 60%, et probablement sur la Conduite

- d'activité Grand Public (avec la création de nouvelles zones dites « blanches », c'est-à-dire intégralement sous-traitées) ;
- **volonté d'internaliser l'intervention** sur l'activité SAV Boucle Locale cuivre ;
- **volonté de sous-traiter 100% de la Production FTTH** et d'internaliser 100% du SAV FTTH, ce qui apparaît particulièrement choquant puisqu'il s'agit des activités d'avenir.



■ Une polyvalence décrétée plus que vraiment accompagnée

La Direction se fixe pour but de :

- faire évoluer les compétences vers la polyvalence ou la poly-compétence,
- développer progressivement les compétences des techniciens pour une entraide plus étendue,
- développer voire conserver exclusivement l'expertise Boucle Locale en interne ainsi que les études Chargés d'Affaires

complexes (ex : travaux en coordination avec les collectivités locales, dissimulations de réseaux pour raisons esthétiques),

- conserver une expertise pour maîtriser la sous-traitance « environnement technique » (alimentation électrique, conditionnement d'air, protection induction...)
- développer la vérification technique sur les domaines cuivre et fibre.

■ Sur le terrain, l'avenir n'est pas rose

Les Directions d'UI promettent que le changement se fera en douceur, mais le futur s'annonce douloureux.

Les demandes massives de TPS faites par les personnels, qui fuient un contexte professionnel démotivant et veulent se prémunir de la future réforme des retraites, rendent l'équation difficile.

Les recrutements externes se feront seulement sur les métiers adhérents. Les perspectives de recrutements internes sur les métiers non adhérents ne sont pas acquises. En effet, toutes les unités sont en décline des effectifs, et souhaitent garder leurs équipiers, surtout ceux à temps plein et de moins de 50 ans.

Les personnels des UI déclarent déjà assumer une charge de travail excessive (voir le rapport complémentaire à l'enquête sur le stress dans le groupe, fin 2012).

En outre, la mise en place du Service 24H Garanti aura un impact fort sur les personnels, particulièrement sur les conducteurs d'activité et les techniciens d'intervention contraints par le respect des plages horaires de RDV.

Dans chaque UI, on doit trouver les adaptations nécessaires. Si la formation des nouveaux arrivants est en général assurée, le transfert des compétences n'est que partiellement organisé.

La Direction donne aux Directions Orange l'obligation de mettre en place les nouvelles organisations dès le début de l'année 2014.

Est-ce que pour autant les équipes auront vraiment les moyens de remplir leurs missions ? Et devons nous laisser partir à la sous-traitance autant d'interventions déterminantes pour la qualité du service rendu à nos clients, mais aussi vecteur d'image pour l'entreprise : si les clients ne rencontrent plus jamais les personnels d'Orange, resteront-ils chez nous ?

■ Un malaise persiste dans les équipes

La dernière enquête sur le stress menée dans le groupe fin 2012, montre que les personnels en UI y sont toujours particulièrement exposés (voir notre lettre : <http://bit.ly/EnqueteStress>). Plus inquiétant : on constate que les UI sont surreprésentées dans les chiffres concernant les suicides. Cette année encore, sur les 9 drames recensés à ce jour, 7 concernent des personnes travaillant en UI.

Les métiers techniques ont été particulièrement touchés par la privatisation de France Télécom ; les réorganisations, les changements de métier, les réductions d'effectifs ont été appliquées de manière très brutale par la précédente équipe dirigeante. Ce management a certainement laissé des traces. Mais on peut se demander si l'organisation et les conditions de travail ont suffisamment changé, alors que plusieurs expertises ont déjà pointé des risques psychosociaux élevés en UI et proposé des plans d'actions pour y remédier.

Les changements de métier mal conduits, la dévalorisation des savoirs, l'absence persistante de reconnaissance soumettent les personnels au stress et leur donnent, notamment aux plus anciens, le sentiment qu'ils n'ont pas une place dans l'entreprise à la hauteur de leur implication et de leurs compétences.

Dans le contexte actuel de décline brutale des effectifs, la crainte majeure, c'est de ne pas parvenir à gérer l'activité. L'organisation du travail ne fait pas tout !

La CFE-CGC revendique

- ➔ Le respect des engagements du contrat social.
- ➔ L'adéquation des effectifs à la charge de travail en UI.
- ➔ Des objectifs individuels atteignables compte tenu des effectifs et des compétences de chacun
- ➔ La reconnaissance de la polyvalence et de la poly-compétence par la rémunération et les promotions.
- ➔ La conservation en interne des compétences techniques sur les réseaux du futur, tel le FTTH.

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.lemelleurdesce.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 & actionariat salariés

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

nos blogs :

- www.telecoms-media-pouvoir.net
- www.adeas.org



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

<https://twitter.com/CFECGCOrange>