

Le mardi 8 février 2022, la CFE-CGC a rencontré, le Directeur Technique Antilles-Guyane, accompagné par la Directrice des Ressources Humaines.

Après avoir échangé avec de très nombreux collaborateurs de la DTAG, la CFE CGC a souhaité alerter la direction concernant la **situation critique** dans laquelle se trouve ce service ainsi que l'ensemble du personnel.

En effet, il est constaté de manière formelle et sans équivoque que les collaborateurs de la DTAG ressentent une tension permanente au niveau de leur plan de charge, un manque de considération généralisé et de moyens (humains, financier et matériel) pour mener à bien leur fonction.

Cet état de fait, déjà très grave pour nos collaborateurs, provoque également **des situations ubuesques** en termes de service chez les clients et l'image même du Groupe s'en trouve impactée. **Il est temps de réagir !**

Le Groupe demande une croissance du CA et du résultat, donne des objectifs ambitieux à la vente et monitoré régulièrement la satisfaction client. Ceci est légitime pour une société du CAC 40 qui veut se maintenir et pérenniser, voire conforter, sa position de leader, **mais pour cela il faut qu'elle se donne les moyens de ses ambitions !**

Les équipes de vente MDM et SPES sur le territoire Antilles Guyane donnent de bons résultats depuis plus d'un an. Ils génèrent une croissance du CA ce qui augmente le nombre d'interventions techniques et d'escalades.

Cette croissance d'activité **impacte la chaîne de production déjà en sous-effectifs** pour traiter l'ensemble des demandes (RAI, techniciens, CAF, etc...)

**Certains d'entre eux ont pu s'exprimer librement et leurs propos nécessitent une prise de conscience pour qu'un changement profond s'opère !**

## ■ Le manque de personnel :

Comme explicité plus haut, une forte augmentation des commandes en 2021 a généré un nombre beaucoup plus important de demandes d'interventions (production, escalade, supervisions, etc...) et nous souhaitons que cela continue, **mais pas** au détriment de la santé physique et mentale de nos collègues.

En effet, sur la chaîne de production et de suivi de commandes, nos collègues, en sous-effectif, avouent qu'ils sont au point de la rupture.

- Quelle va être l'impact sur tous les maillons de la chaîne (Vente ; Management ; clients) s'ils quittent le navire également ?

- Pour fluidifier les commandes d'interventions (Pour rappel : 3 techniciens Entreprises sur la Martinique et 1 seul pour les îles du Nord par exemple) il faut recruter ! Mais malgré les alertes et les demandes, **la Direction indique ne pas trouver de compétences sur le territoire.**

- Pourtant, des techniciens travaillant à la concurrence sollicitent souvent directement nos collaborateurs pendant les interventions pour être recrutés. Pourquoi ne pas embaucher ce personnel local qualifié, compétent et ayant une bonne connaissance du réseau ?

### Réponse de la Direction :

Il est compliqué de recruter en mobilité interne → la DTAG envisage plutôt de sous-traiter que d'embaucher. La situation évoquée est contredite par les faits : 1 démission / an en Guyane et 1 mutation vers la métropole en 5 ans.

La Guyane recrute beaucoup là où Orange a des besoins ; exemple : St Laurent qui est passée de 1 salarié à 8 salariés. Il est cependant compliqué de recruter en mobilité interne malgré la perspective d'une promotion vers la catégorie cadre.

## ■ Le manque de moyen :

Sur la DO Antilles-Guyane, le stock DTAG est quasi inexistant. Il faut commander en Métropole.

De ce fait, lors de panne chez les clients, les techniciens doivent « bidouiller » en vérifiant le peu de matériel dans le magasin et nécessite une logistique chronophage et finalement non satisfaisante pour les clients. Quand il est demandé un stock tampon pour répondre aux demandes les plus urgentes (CHU ; POMPIERS ; Gendarmerie) la Direction répond : « Pas de budget ».

Tout ceci engendre une impression de « bidouille » pour installer les clients. « Les salariés font ce qu'ils peuvent avec ce qu'ils ont » avec un manque de considération. La notion de manque de « budget » est récurrente pour tous les sujets (formation ; recrutement ; matériel, etc...). Est-ce cela la politique de la DTAG ?

Moyens matériels et environnement au travail : Lors du recrutement des techniciens sur Saint-Laurent du Maroni, ceux-ci manquaient cruellement de véhicules.

#### Réponse de la Direction :

Il y a effectivement des problèmes de logistique dus notamment à des retards dans le transport maritime ; la DTAG tente de résoudre le problème en commandant, par dérogations au processus commande-livraison, du matériel de spare qui doit arriver très prochainement.

La situation des véhicules en Guyane s'est améliorée depuis la reprise de la gestion de ces véhicules côté DISASS en Martinique. En attente de livraison des véhicules commandés, des véhicules ont été pris en location. Pour Saint-Laurent-du-Maroni, un point sera fait prochainement.

Concernant l'aménagement des locaux pour les salariés du RIP dans le bâtiment VOLTAIRE, la DTAG souhaite présenter le projet au prochain CSE en février. Il reste à Cayenne la salle de départ des techniciens qui est vétuste et mérite une rénovation. Cet aménagement pourra être mené lors du prochain exercice budgétaire, soit en 2023.

Le site d'Objectif 3000 en Martinique sera libéré. Les effectifs seront redéployés sur les sites de Grives Orange Village et Orange Mangot Vulcain. Sur OMV un projet de réaménagement concerne les équipes du mobile et ex-URC.

#### **Situation des bâtiments techniques :**

Dans le cadre du déploiement de la fibre les besoins en surface de bâtiments se réduisent et des bâtiments seront libérés, pouvez-vous indiquer quels sites seront libérés ?

Le déploiement court jusqu'en 2025. Un point est à organiser entre le Directeur de la stratégie.

Qu'en est-il de la situation du site de Saint-Pierre et Miquelon ?

Il n'y a pas d'étude pour ce site. Actuellement la DTAG compte 7 salariés et la situation ne doit pas changer.

#### **■ Le manque de formation :**

Les techniciens « Entreprises », réclament une montée en compétences et des formations sur les offres et les produits qui évoluent sans cesse. Aujourd'hui, ils sont obligés d'installer du matériel PABX type MCO (Mitel collaboration) en ayant aucune formation sur ce produit, ils ne peuvent intervenir efficacement et dans de bonnes conditions.

Exemple : Sur Saint-Martin, une entreprise a commandé un PABX MCO pour une valeur totale de 2000€, par faute de matériel et de formation, le technicien a dû installer un PABX Alcatel d'occasion (récupéré chez un client) pour pallier le manque de matériel et de compétence pour l'installation. Cela fait 6 mois que le client attend.

#### Réponse de la Direction :

La DTAG met tout en œuvre pour que les salariés soient formés ; la ligne managériale identifie les besoins et en lien avec l'EMT (École des Métiers Techniques) des formations sont organisées avec les contraintes locales : déplacement formateur ou formation à distance par ½ journée pour tenir compte du décalage horaire.

La DTAG rappelle que la formation est en relation avec l'activité du salarié.

Bilan formation 2021 : 51 certifications obtenues par 8 techniciens spécialisés produits AE

Les problèmes rencontrés pour l'AE ne sont donc pas liés à la formation, mais plutôt aux diverses problématiques rencontrées : entreprises fermées, retard dans le transport maritime, techniciens bloqués à la maison par Covid, etc. 825 installations ont cependant été réalisées sur 906 planifiées.

**La DTAG précise qu'il n'y a pas de problème de budget et que le principe est de le dépenser.**

**La CFE CGC vous remercie de bien vouloir nous remonter svp l'information si suite à votre demande de formation, la réponse est : Pas de budget. Penser aussi à faire votre demande auprès de votre manager à travers un mail.**

#### **■ Un manque de communication en interne :**

Les techniciens interviennent chez les clients, mais se retrouvent dans l'impossibilité d'agir, car en plus du manque de personnel, de matériel, de formation, ils reçoivent des ordres de mission pas clairs ou incompréhensibles. La CFE CGC tient à la disposition de la Direction des exemples sur les 3 derniers mois.

#### Réponse de la Direction :

Une communication va être réalisée rapidement en codir avec relais terrain.

## ■ CAFF DTAG :

Avec le RIP il y aura énormément de travail, comment ce service va pouvoir répondre au z ligne du RIP, z ligne ?

Est-ce que l'équipe CAF DTAG va avoir la capacité de répondre au besoin de la Guyane. Composition de l'équipe :

- 1 CAF DHNS

- 2 CAF ROCCA (fibres dédiées) les mêmes 2 CAF s'occupent de la FTTE aussi

- 3 CAF sur les Z lignes ( 2 sur Macouria, Matoury, Cayenne, Remire et 1 seul sur ST Laurent)

- 2 CAF (1 qui fait un peu de tt, Z lignes essentiel Macouria, demandes des partenaires et tt le suivi du traitement du FTTH et 1 CAF traitement AVP, suivis calés en main sur Cayenne, complétudes des dossiers, et toutes les commandes liées au 2 RIP)

Avant il y avait 11 personnes : les D-BIS ont été retenus sur le RIP ce qui prive de cadres les projets FTTH / Cuivre et projets des partenaires de Guyane... L'équipe CAF décimée de son encadrement, et problème du DO c'est le manque de valorisation du travail des équipes CAF sur les 3 départements, donc pas d'aide pour la Guyane des autres départements.

### Réponse de la Direction :

Globalement l'activité baisse sauf pour les RIP, ceci entraîne une mutation des CAFF vers les postes de chargés d'affaires RIP (à effectifs constants donc) ; les CAFF de Guyane sont prioritaires sur les nouvelles activités.

En cas d'effectifs CAFF insuffisants, 2 possibilités : Soit recruter, soit sous-traiter

La Guyane recrute beaucoup là où Orange a des besoins ; exemple : Saint-Laurent qui est passé de 1 salarié à 8 salariés. Il est cependant compliqué de recruter en mobilité interne malgré la perspective d'une promotion vers la catégorie-cadre.

**Pour la CFE CGC, ces manquements génèrent des effets catastrophiques :**

**Côté collaborateurs :** Ils nous remontent une perte de motivation, une souffrance face à l'isolement, au manque de considération, d'écoute et des risques élevés de Burn Out. Une incompréhension totale face au mutisme et à l'inaction de la Direction.

**Côté clients :** de l'incompréhension, de l'irritabilité, des retards dans la productivité et de l'insatisfaction globale pour Orange.

À l'heure où la Direction est toujours plus exigeante sur les résultats et la satisfaction, qui sont pourtant totalement antinomiques au regard de la situation et du constat que nous faisons.

### Réponse de la Direction :

Va demander à ses managers d'étudier toutes les situations de souffrance au travail.

## ■ Situation du RIP Martinique

### Réponse de la Direction :

- 4 lots de 25000 prises prévus
- 1er lot attribué à Orange en construction et SFR en exploitation concession sur 15 ans ; Orange a réalisé 16000 prises, mais seulement 3000 recettées par SFR qui argue du moindre défaut pour ne pas réceptionner ; fin projet prévu en septembre.
- Un nouvel appel d'offres pour les 3 autres lots va être lancé ; Orange ne répondra pas s'il n'exploite pas aussi le réseau construit ; pour information, un groupement d'entreprises de construction de réseau s'est monté, groupement qui ne souhaite travailler qu'avec Orange.

## ■ Sous-Traitante

Contrat RCC : Très orienté « extension » / « restructuration » / « raccordement » or 60.000 prises prévues en 2022

Constructel nouvel entrant en Guyane : quid du recrutement et de la formation ?

Sur les autres départements ?

La formation ?

La CFE CGC alerte la direction sur la dégradation du service fourni par nos sous-traitants en Guyane.

### Réponse de la Direction :

Les contrats Supersonic (construction réseau FTTH en moyens propres) perdurent, mais Eiffage a souhaité arrêter cette activité en Guyane

Les négociations ont démarré il y a plusieurs mois et Constructel est en relation avec Eiffage pour embaucher leurs équipes en charge du réseau Cu et FTTH

L'activité FTTH étant en baisse, les équipes seront recrutées sur les nouvelles activités

Orange travaille avec les organismes de formation locaux qui forment les rg1&2 ; par ailleurs les personnes recrutées viennent principalement des équipes de construction de réseaux FTTH donc sont déjà formées

Sachant que le réseau souffre en raison conditions climatiques, il y a eu une nette amélioration du réseau (Cu notamment) pendant les 3 dernières années.

### **Analyse de la CFE-CGC :**

La CFE CGC ayant depuis des mois alerté la direction, nous regrettons une nouvelle fois, la passivité de la Direction à agir rapidement. Nous constatons de plus que la direction tente de minimiser l'impact de ces dysfonctionnements !

Ce manque d'adaptation montre à quel point la direction est littéralement déconnectée de la réalité et du quotidien de ce que vivent les salariés. Il est nécessaire d'être à l'écoute de ses équipes pour **pouvoir progresser ensemble dans l'intérêt des salariés et de l'entreprise**. Cette politique va à l'encontre non seulement du bien être des salariés, mais également du bon fonctionnement de l'entreprise.

Si cette situation devait encore s'empirer, la CFE CGC n'aurait pas d'autres choix que se fier aux instances IRPs, afin de stopper ce malaise !

Il est temps de prévoir **immédiatement** une action de grande envergure, afin de faire en sorte que ces dysfonctionnements soient réglés au plus vite.

*Certains veulent que ça arrive, d'autres aimeraient que ça arrive et quelques-uns font que ça arrive.*

**Cette situation ne peut pas continuer, nous mettons en Alerte La Direction et demandons des réponses et des actions immédiates.**

**Merci encore pour votre confiance ! Nous travaillerons dur pour en être dignes.**

**N'hésitez pas de contacter vos élus, ainsi que vos représentants locaux pour de plus amples informations.**



La CFE CGC reste disponible  
pour toute information complémentaire.  
N'hésitez pas à contacter vos élus et  
représentants locaux.



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

[www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)

abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](http://bit.ly/abtCFE-CGC)  
tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFE-CGC](http://bit.ly/annuaireCFE-CGC)

