

# PROJET ARI OU A RISQUE ?

Avril 2023 – IN

Nous attendons depuis longtemps le remaniement de nos UI dans une idée de renforcement et d'amélioration des dysfonctionnements, notamment sur la qualité des interventions de la sous-traitance et sur la nécessité de ré-internalisation.

Les éléments de ce nouveau projet (160 pages) présentés en CSEC se résument à une promesse d'amélioration de production, de performance opérationnelle sans toutefois décrire de concept, et surtout une absence de bilan de la situation actuelle qui a atteint un niveau de criticité élevé.

« **Lieu de départ non identifié sur un chemin incertain vers un paradis perdu** » ?

Difficile d'embarquer des passagers démotivés et épuisés par les réorganisations qui se succèdent et dégradent les conditions de travail.

## ► RC Centric

Un projet prometteur certes, mais sans budget réajusté et sans personnel motivé. Dans un marché compliqué (pénurie de main d'œuvre qualifiée), nous ne pouvons être que dubitatif sur la pérennité de ce projet.

« **MAKE OR BUY** » (faire ou faire faire) ?

La main d'œuvre interne coûte deux fois plus cher que la sous-traitance mais la qualité n'est pas au rendez-vous :

Les interventions traitées par les techniciens maison représentent une complétude de 100% versus 95% pour la sous-traitance et 78% sur leur SAV

- 75% des travaux rapides et faciles entraînent un SAV post-intervention
- 25% des travaux longs et complexes entraînent jusqu'à 5 interventions de SAV

Quels coûts représentent les interventions en échec ?

- Répétitions d'intervention :  $5 \times 25 = 125$ , soit un nombre d'interventions doublé
- Répétition d'appels = La Direction se garde bien de donner des chiffres consolidés
- Réclamation/ Dédommagement = pas de montants sur les pertes engendrées
- NPS KO
- Clients détracteurs ?

En réalité, les 22% de travaux non réalisés ne s'évaluent pas à une faible perte ni à une économie brute mais à un montant de pertes bien plus élevé qui ne compense pas l'économie de base affichée.



Quid des 78% de traitement « REUSSIS » par la sous-traitance : 80000 poteaux hors normes sur nos réseaux ! NO COMMENT

**Les équations sont « positives » sur déclaratif de la Direction mais n'ont jamais fait l'objet de présentation ni de démonstration malgré nos demandes pourtant récurrentes**

Un réseau vétuste nécessitant de sérieuses remises aux normes : résultat des fameuses équations ?

**Les mathématiques deviennent vite une science inexacte dès lors que l'humain oublie quelques inconnues dans les variables, établit des bases faussées et en fait un biais cognitif pour légitimer ses décisions.**

## ► Et la charge de travail ?

- ♦ Après avoir demandé une étude sous 3 dimensions : temporelle, cognitive, émotionnelle nous en sommes toujours à l'évaluation !
- ♦ Toujours pas de régulation et l'effet TPS qui aggrave la situation

- ◆ Plusieurs leviers existent pour la charge de travail dont la sous-traitance mais la limite est dépassée !
- ◆ Recruter : raréfaction des compétences en externe.  
**Reste l'automatisation...**

## ▶ ARI

### TOUT CE QU'ON SAIT, C'EST QU'ON NE SAIT RIEN !

Une sémantique séduisante et optimiste sur fond obscur instable et fragilisé.

On parle de :

« Collectif renforcé » avec des suppressions de postes ?

« Perspectives d'évolution » = changement de métier imposé

« Pilotage spécifique » : des pilotes oui mais des équipiers ?

« Respect des délais prod/SAV » : quels moyens ? Ce n'est pas précisé...

« Amélioration de l'efficacité opérationnelle » Sait-on ce qu'il faut améliorer ?

**QUID de l'impact du projet sur l'ensemble de l'écosystème ? Wait and see... car situation A RISQUE!**

## ▶ Orientations UI

Création de nouveaux postes avec une prise en compte minimale de nos revendications sur des spécialistes de solutions :

- ◆ Boucle Locale CMBL (Coordinateur Maintenance Boucle Locale) ;
- ◆ Intégration Complexe ;
- ◆ Réseau Structurant ;
- ◆ Intervention Client ;
- ◆ VQSE ;
- ◆ Métier d'Ingénieur Déploiement Réseau (IDR) en DBIS

**Des parcours E**, enfin sont actés mais uniquement pour certains postes :

- ◆ **Expert Solution Génie Civil**
- ◆ **Expert Solution Grands Projet**

Nous encourageons cette revalorisation qui reste en deçà de l'attendu et de la complexité de l'ensemble de ces métiers.

## La CFE-CGC Orange revendique :

- ▶▶ Une régulation efficiente de la charge de travail
- ▶▶ Un recrutement dans les règles de l'art sur les nouveaux postes à pourvoir
- ▶▶ Un accompagnement sérieux des personnels en particulier en VQSE (vérification de la qualité du service)
- ▶▶ Une véritable reconnaissance des compétences à la hauteur de l'investissement des personnels
- ▶▶ Des aides externes à défaut de ressources internes : des drones pour plus de facilité et de sécurité ?
- ▶▶ Une politique RSE centrée sur le social et les conditions de travail.

### Vos correspondants

Cyril Biesmans : 06 08 36 36 75

David Atadegnon : 06 77 33 02 59

Rajaa Benyakhlef : 06 42 08 03 00

Arnaud Dallery : 06 83 69 71 35



[www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)  
abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](https://bit.ly/abtCFE-CGC)

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

