

La fin d'année approche et il est temps pour nous de faire un premier bilan. Comme nous vous alertons depuis plusieurs mois, l'entreprise n'a de cesse de lancer **encore des réorganisations** sur les activités et les sites. Malheureusement nos craintes sur les risques sont avérées et **la réalité dépasse la fiction**.

Encore des réorganisations

► PRIMO : Les zones RS 100% sous-traitées arrivent !

L'arrivée du nouveau contrat PRIMO (Production Installation Maintenance pour Orange) a deux impacts immédiats :

- ◆ Regroupement des 2 contrats actuels en un seul contrat pour l'ensemble des activités (3 lots).
- ◆ Abandon de l'ensemble des activités sur 5 zones autrement dit la création de « **zones blanches RS** ».

Cela amène plusieurs questions :

- ◆ Sommes-nous sûrs que nos partenaires auront les compétences techniques (formations) pour entretenir et réparer des équipements très spécifiques et parfois anciens ?
- ◆ Nos sous-traitants auront-ils la capacité à absorber toute l'activité ?
- ◆ Quels impacts sur les délais de rétablissement ?

Analyse de la CFE-CGC

L'entreprise ne tire pas profit de ses erreurs en termes de sous-traitance (**RCC voir verso de ce tract**) : encore un contrat qui cède de l'activité à la sous-traitance et qui aura un impact sur nos techniciens RS (activités/astreintes).

La taille critique des équipes sur plusieurs sites va poser une problématique supplémentaire qui est la gestion des astreintes. Une remise à plat est en cours de réflexion et nous resterons vigilants quant à l'impact réel sur les techniciens (élargissement zone intervention/baisse du nombre d'astreintes et perte de revenu). Nous avons dès maintenant demandé l'ouverture d'une négociation si cette refonte générerait des pertes financières pour les techniciens.

Au regard des départs et sans recrutement externe dans le domaine RS, « les zones blanches » vont s'étendre et devenir la norme.

L'impact d'une panne sur le RS pénalise un volume important de clients et un allongement du délai de rétablissement dégraderait notre satisfaction client et donc, à termes, notre CA.

► Expérimentation du chat dans les CA : encore une réorganisation ?

Après une réorganisation officielle début 2021, une réorganisation « sous le manteau » en 2022 (dans le sillage de RCC), un pilote fin 2021 (« One pilot » dont nous n'avons plus de nouvelles), la Direction met en œuvre un nouveau pilote à la CA : « e-chat ». **En vue d'une nouvelle réorganisation ?**

Difficile à dire car ce « test » n'a pas été présenté aux Représentants du Personnel. Mais nous avons récupéré un document qui présente ses objectifs : « *Réduire les contacts par des canaux parallèles non mesurés* », « *Mieux organiser nos activités de Back Office en adéquation avec l'activité réelle à traiter* », « *Offrir une qualité de service à l'attendu pour nos techniciens d'intervention* » ... **Cela ne laisse présager rien de bon...** d'autant que le même document précise qu'un conseiller pourra « *gérer jusqu'à 3 conversations en même temps* » ...

Analyse de la CFE-CGC

Partant du constat qu'un volume important des appels à la CA n'aboutissent pas (ce qui est le cas dans toutes les UI), la **Direction préfère tester un nouvel outil et un nouveau canal plutôt que de revaloriser les métiers de la CA et de faire des recrutements externes, pour mieux les dimensionner...**

Cela montre bien que la direction n'attend qu'une seule chose : qu'avec les départs des techniciens, **toutes les interventions techniques soient réalisées par la sous-traitance et pilotées par leur CA...** et malheureusement cela arrivera plus vite qu'on le pense... »

Quand la réalité dépasse la fiction

► RCC : Et si le problème venait des skippers* ?

Communication de JF Floc du 01 avril 2022 : « Relation Client Centric (RCC). Bascule dans une nouvelle ère. (...) **Une opération réussie : Bravo !** ».

Septembre 2022 : **crash program national « Zones Sensibles Intervention »** pour endiguer les échecs de productions, la non-qualité et l'exaspération des clients de l'ensemble de nos marchés.

Mais que s'est-il passé en 6 mois pour passer d'un succès à un fiasco ? A moins que le succès n'ait été surévalué...

Impossible de répondre à cette question car la Direction a refusé d'aborder ce sujet en instance avec les représentants du personnel (CSSCT, CSE). Elle s'est contentée, face à nos demandes répétées, d'informations descendantes lors de réunions d'échanges avec les Délégués Syndicaux. Echanges

que l'on peut résumer à : « faites-nous confiance, tout va bien, tout est sous contrôle ».

Analyse de la CFE-CGC

Aujourd'hui le déni et la minimisation ne sont plus possible : la Direction de l'UI Oc doit rendre des comptes aux salariés et à leurs représentants.

La CFE-CGC demande la tenue d'une CSSCT complémentaire et d'un CSE extraordinaire sur les impacts de RCC sur les organisations, les activités, les salariés (RPS), et nos clients. Le tout avec des bilans chiffrés pour faire la lumière sur l'ampleur de la crise.

*référence à l'argument de la Direction nationale : « nous avons sortis un bateau de course en pleine tempête ».

► Projets immobiliers : Et si la Direction faisait les choses biens ?

Après Tarbes et Reynerie, quatre nouveaux projets immobiliers impactant des salariés de l'UI Oc ont été lancés à la DO GSO : Marché Gare, Cahors, Albi, Portet.

La logique est toujours la même : ORANGE ferme des sites en prétextant que cela va améliorer les conditions de travail. Ce faisant la direction initie ou renforce le flex (moins de bureaux que de salariés) ce qui lui permet de maximiser les réductions de coûts sur le dos des salariés (moins de m2, moins de mobilier...).

- ◆ **Site de Marché Gare** : un an avant le délai annoncé le site de Marché Gare est restitué... et ses salariés sont invités à aller se tasser dans le nouveau campus (Patio).
- ◆ **Cahors** : l'ensemble des salariés du site (AE et UI) sont serrés dans le bâtiment
- ◆ **Albi** : le site de Newton ferme. Les salariés sont déplacés sur le site de Lapérouse. Un nouveau «

magasin », plutôt une petite zone de stockage, est créé sur le parking de Lapérouse.

- ◆ **Site de Portet** : la fermeture annoncée de ce site risque d'impacter les salariés de l'UI du 5eme étage du Campus. Les seuls qui n'avaient pas été obligé de céder de la place pour l'accueil des salariés de Reynerie.

Analyse de la CFE-CGC

Il n'est pas anormal qu'ORANGE cherche à réduire ses coûts et arrête de payer des bâtiments à moitié vide en regroupant les salariés. Cela pourrait même être vertueux à 3 conditions :

- ◆ La redistribution d'au moins une partie des économies aux salariés,
- ◆ L'association réelle des salariés aux projets,
- ◆ Arrêter d'augmenter le volume des économies en dégradant les conditions de travail.

Vos correspondants

Olivier Berger – 06 48 07 97 83
Eric Planaguma – 06 84 15 00 44
Adrien Graciannette – 06 74 82 48 74
Lambert Chazal – 06 45 42 48 67



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

