

IMPACT DE TOTEM SUR L'ACTIVITE DES UPR

Analyse et commentaires de la commission RMN UPR
(Réfèrent Métier National pour l'activité en UPR)

Octobre 2022 – impression locale – diffusion UPR

La mise en œuvre opérationnelle de Totem France semble davantage se faire dans la douleur que dans l'euphorie, avec un fort impact sur le fonctionnement des UPR. Et même si les ressentis sont différents, on est toujours en phase transitoire, phase qui n'était prévue que pour durer 6 mois.

Qu'il s'agisse des activités des départements déploiement (DEP) concernant la production et la gestion des baux locatifs, ou des activités des groupes de Pilotage de la Maintenance Préventive (PMP) concernant la maintenance, l'application des contrats entre Totem et Orange France s'avère plus compliquée que prévu.

Impact sur les départements déploiement (DEP)

Totem doit rentabiliser l'occupation des sites. Cela interfère avec la mission des départements déploiements mobiles des UPR avec un accroissement de la charge de travail, des délais de production et une perte d'autonomie.

Une surcharge de travail due à une organisation qui peine à se mettre en place

- Des missions supplémentaires confiées aux chefs de projet comme la création d'outils pour piloter le déploiement des sites, fluidifier les jalons du processus déploiement.
- Un accompagnement des salariés de Totem dans leur montée en compétence
- La frontière entre les activités dévolues respectivement aux UPR et à Totem n'est pas toujours nette comme par exemple, la négociation des baux des sites neufs qui pose problème. Qui s'en charge ?
- Une multiplication des canaux d'informations (Sharepoint Totem, Sharepoint DEP, Sharepoint Pylône, Teams, Intranet Mobile) ne facilite pas la compréhension des process.
- Des « allers-retours » avec les sous-traitants liés à une perte d'autonomie des chefs de projet, des dossiers incomplets ou erronés.
- L'absence d'un Système d'Information partagé et plus collaboratif.
- L'inflation des mails reçus, etc.

Pour satisfaire leurs besoins, les UPR adaptent leurs processus et l'utilisation de leurs ressources, au détriment d'une organisation devenue lourde et compliquée.

Des délais rallongés

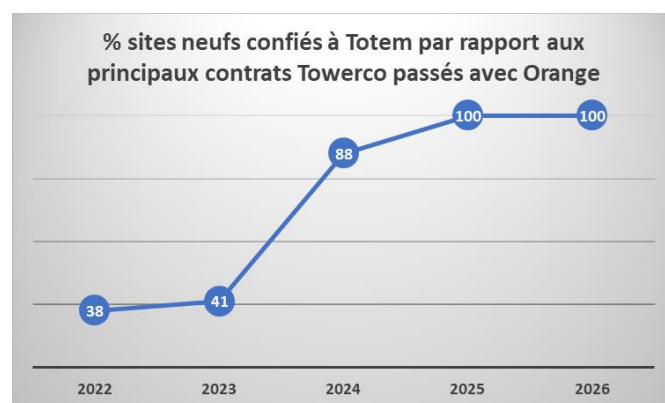
- Les projets de construction des nouveaux sites ne peuvent avancer tant que Totem n'aura pas consulté l'ensemble des opérateurs.
- Les dossiers de création ou de réaménagement doivent intégrer des études pour accueillir d'éventuels nouveaux opérateurs.

Les équipes de déploiement se demandent si Totem ne préfère pas favoriser l'arrivée d'autres opérateurs au détriment d'Orange pour atteindre ses objectifs.

Une autonomie altérée par des figures imposées avec des coûts locatifs plus élevés.

Orange France est liée par contrat avec Totem sur un engagement de volume de sites à déployer : 2200 sites entre 2022 et 2025, avec pénalités à la clef si l'engagement n'est pas respecté. Dans 2 ans, les UPR pourraient perdre leur autonomie dans le choix des TowerCo, obligées de passer presque systématiquement par Totem avec une incidence sensible sur les coûts locatifs, les loyers d'occupation des infrastructures de Totem par Orange France étant plus élevés que les autres TowerCo (du simple au double dans certains cas) ; en particulier dans le cadre du programme réglementaire New Deal (sites non rentables mais imposés par l'ARCEP).

Assiste-t-on à un financement déguisé de Totem par Orange France ???



Analyse de la CFE-CGC Orange

Orange a pêché par manque d'anticipation. Plus de 2 ans ont passé entre la décision de créer la filiale et sa date de création : Il semble que l'organisation et les moyens pour assurer le fonctionnement opérationnel ont été pensés à la dernière minute. Résultat : les process de Totem fonctionnent mal et l'adaptation de ceux des UPR à la nouvelle organisation se fait au jour le jour. Idem pour les applications du système d'information associées.

D'autre part, les effectifs ne sont pas suffisants pour satisfaire les besoins des UPR relatifs au déploiement des sites mobiles. Avec 97 salariés internes et l'appui de 70 intervenants externes (coût mensuel de plusieurs centaines de milliers d'euros), le compte n'y est pas, provoquant une surcharge de travail avec des retards de production et un ralentissement du déploiement du réseau 5G.

Quant à la divergence d'intérêts entre les UPR, objectivés sur le coût et le respect des délais, et Totem, polarisé sur le chiffre d'affaires, le groupe doit rapidement résoudre cette

problématique pour éviter les effets pervers, en favorisant, par exemple, systématiquement Totem ce qui empêche les UPR de tirer tous les bénéfices des contrats passés avec les autres TowerCo comme ATC, avec laquelle Orange France a négocié des loyers hyper compétitifs.

Peut-être verra-t-on un jour, les antennes d'un opérateur concurrent mieux-disant, trôner au sommet d'un pylône conçu et construit par une UPR ? Qui verra les siennes planer laborieusement à 5m au-dessus du sol. A trop déshabiller Pierre pour habiller Paul ...

► Impact sur le pilotage de la maintenance (PMP)

Mission concernée : exécuter les prestations de maintenance curative et préventive des infrastructures passives commandées par Totem.

Plusieurs points d'achoppement :

- Les processus de travail (Business Process Métier) entre les équipes Totem France et celles d'Orange France ne sont pas tranchés (exemple : la gestion des incidents ou de la maintenance).
- Le pilotage et le contrôle des activités de sous-traitance faites par Orange France pour le compte de Totem ne sont pas calés (exemple : les dossiers d'ouvrage exécutés).

► Une dérive des activités mobile des UPR vers Totem est-elle possible ?

Dans les deux contrats de production et de maintenance des infrastructures passives liant le maître d'ouvrage, Totem au maître d'œuvre Orange France, rien ne garantit que les prestations soient systématiquement reconduites. Orange France n'a aucune exclusivité en matière d'achat de prestations.

Analyse de la CFE-CGC Orange

Bien que la principale mission de Totem soit la commercialisation de services sur ses infrastructures passives,

► Conclusion

Le constat en l'état interroge plus qu'il ne rassure.

- Pas de visibilité sur la fin d'une phase transitoire qui génère une surcharge de travail importante.
- Même en allure de croisière, tout porte à croire qu'une surcharge de travail persistera.
- Rien dans les contrats ne garantit que les travaux de production/maintenance seront toujours confiés aux UPR ou d'autres établissements d'Orange France dans une organisation future.

- Quid des sites consignés depuis trop longtemps pour non-conformité de sécurité ?

Analyse de la CFE-CGC Orange

La négociation entre Orange France et Totem sur la maintenance et la gestion des incidents des sites n'avance pas, ce qui est pourtant primordial pour une vision claire et nette de « qui doit faire quoi ». En conséquences, un alourdissement de la charge de travail et du fonctionnement des processus génère des retards pouvant dégrader la qualité des services mobiles perçue par nos clients.

sa première annonce de réussite commerciale porte sur un marché (10 M€ ?) d'équipement en infrastructures passives et actives 5G de la ligne 15 du Grand Paris (pas mal pour un gestionnaire de points hauts de commencer par équiper des tunnels !). Que faut-il en déduire ? Verra-t-on un jour Totem piloter directement la construction de ses sites (y compris ceux demandés par Orange France) et assurer elle-même le pilotage des prestations de maintenance ? Voir prendre en charge l'ingénierie radio ?

La CFE-CGC Orange souhaite :

- que les groupes de travail chargés d'analyser l'impact de cette nouvelle configuration sur l'activité des salariés des UPR présentent aux IRP un bilan complet de leurs travaux avec des plans d'actions clairs, précis et mesurables
- avoir des garanties sur le maintien des activités confiées aux UPR ou à Orange
- connaître les volumes des prestations qui leur seront commandées à moyen et long terme.



Vos Correspondants

UPRIDF : Nathalie CAO	06 08 47 54 50
UPRNE : Hervé CLIPET	06 72 36 37 54
UPRO : Dominique MARECHAL	06 08 83 27 68
UPRSE : Patrick VANUXEM	06 70 47 96 08
UPRSO : Erick CHAMPON-CHIRAC	06 07 43 44 73

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !



www.cfecgc-orange.org

abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC

tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG



