

L'intervention sous haute tension

T1 2018 – IL – UI

Le domaine de l'intervention est en pleine mutation et les UI sortiront modifiées en profondeur du projet d'organisation 2019 voulue par la Direction. Les fusions d'UI ont déjà démarré et les premiers retours terrain mettent encore une fois en évidence l'écart entre la théorie présentée et la pratique que les salariés vivent tous les jours. Si l'on ajoute à cela, l'accord sur la reconnaissance des compétences (ARCQ) qui a suscité beaucoup d'espoirs vite déçus et les crashes programme inopérants sur le marché Entreprise, c'est dans un contexte explosif que vos représentants CFE-CGC ont rencontré la direction métier des UI. Rapide retour.

► **Projet Maille : fusion des UI, ça chauffe !**

Le projet UI 2019, conduit à une profonde transformation du paysage de l'intervention, le nombre d'UI passant de 27 à 23 (à date), **puis à seulement 13 fin S1 2019.**

Chaque Direction Orange (DO), en fonction du contexte local est pour autant gestionnaire de son agenda comme du rythme de mise en œuvre, l'une pouvant décider de fusionner ses UI puis de travailler l'harmonisation, l'autre de commencer par l'harmonisation et de fusionner ses UI ensuite.

Le grand « chamboule-tout » !!

« **Modèle complet et homogène d'organisation et de fonctionnement des Unités d'Intervention à échéance du S1 2019** », le projet devrait « faciliter et fluidifier les échanges pour gagner en efficacité, réactivité et mieux servir nos clients ». Face aux évolutions de la GPEC (entendez la baisse des effectifs), la mutualisation des activités ainsi que leur mise en réseau permettra de « faire face au volume à traiter et d'unifier les pratiques sur les nouveaux territoires mis en place ».

Un invariant a été donné : ne pas rompre la proximité managériale, veiller au respect du lien entre le manager de terrain et son Responsable de Département qui pourra, comme par le passé, ne plus être en proximité immédiate.

Sauf que...

Sur le terrain, nombre de cadres et cadres supérieurs dont le poste disparaît, subissent des pressions pour trouver rapidement un nouveau « job »... et la RH ne leur propose qu'Orange Avenir pour seul accompagnement. Quand on connaît le nombre d'emplois proposés en région sur leurs niveaux de classification, on comprend rapidement leur désarroi !

La CFE-CGC déplore une mise en œuvre qui, entre chamboule-tout et mikado, consiste à « foncer bille en tête » en espérant que chacun puisse « tirer son épingle du jeu ».

Suite à nos remontées, la Direction rappellera au réseau DRH DO « **de faire preuve de bienveillance dans l'étude et le traitement de ces situations afin de sortir par le haut pour la satisfaction de tous...** ».

■ DEMANDES DE PLUS EN PLUS COMPLEXES, EFFECTIFS EN BAISSE, STRESS.....



► La CFE-CGC mettra tout en œuvre pour que les managers ne soient pas laissés pour compte, que les salariés conservent une proximité avec leurs N+1, et que les cohésions de groupe soient maintenues.

► **Les «CHAFF», stratégiques mais sous-classifiés**

Avec l'évolution du « **new deal des télécoms** », les Réseaux d'Initiatives Publiques, le câblage des zones AMII... l'activité fibre (FTTH) augmente de façon particulièrement importante et restera forte sur les 3 à 4 années à venir. Cela impacte en premier lieu l'activité d'ingénierie avec les chargés d'affaires (CHAFF), mais également tout l'écosystème autour : production, pilotage, réalisation des chantiers, système d'information associé, qualité de réalisation des travaux, sans oublier les entreprises sous-traitantes.

Le recrutement de 280 chargés d'affaires et la mise en place de cursus avec l'École des Métiers Techniques ont été validés au budget 2018.

Ces recrutements se feront en bande C, avec une possibilité en D suivant le profil (compétences et expérience professionnelle).

Par soucis d'équité, la CFE-CGC a demandé que les nouveaux recrutés maîtrisant déjà une grande partie du domaine à l'exception du SI aient accès à un parcours « à la carte » leur permettant d'obtenir une certification. La Direction s'engage à étudier rapidement la mise en œuvre de notre proposition.

▶ La CFE-CGC regrette une classification trop basse pour un **métier stratégique**, dont elle avait demandé la revalorisation, avec, a minima, un recrutement en bande D.

▶ **Project ARCQ : du retard, encore du retard.**

L'application laborieuse de l'accord met les managers en difficulté et démotive les salariés.

Nous alertons une fois de plus la Direction sur les problèmes rencontrés à la fois par les manager dans l'utilisation de la grille d'évaluation et par les collaborateurs dans l'utilisation de l'auto évaluation. Les sessions d'appropriation à destination des managers et l'accompagnement local par la filière RH étant loin d'être suffisants.

De l'ambition, mais pas de moyens...

La Direction a rappelé l'importance de ce dispositif qui doit donner des perspectives d'évolutions aux salariés avec de vrais parcours professionnels basés sur des acquisitions de compétences reconnues, validées débouchant sur une reconnaissance de niveau et une valorisation financière pour les personnes concernées.

Un projet en rupture qui aurait mérité que la Direction se donne les moyens de ses ambitions.



À l'heure actuelle la démarche ARCQ est en cours de généralisation pour les chargés d'affaires après un pilote réalisé sur 3 DO. Pour les techniciens d'intervention le dispositif est en cours de test sur les DO IDF et Est.

Le dispositif sera mis en œuvre prochainement sur les domaines Back office, Experts soutiens formateurs, Ingénierie et déploiement réseau, pilote côté DTRS.

Les Parcours Qualifiants seront remplacés par les Parcours Individuels d'accompagnement, mais la Direction nous a confirmé que les parcours déjà initiés seront bien conduits à leur terme.

▶ **Et la qualité dans tout ça ?**

La Direction métiers souhaite augmenter significativement les contrôles de VQSE (Vérification Qualité Sécurité Environnement) sur la réalisation des travaux, à l'aide d'outil digitaux en cours de développement pour les chargés d'affaires et les techniciens.

Une action est lancée en direction des entreprises partenaires avec une refonte du contrat de service et la mise en place d'un système d'objectivation pour remédier à la sous-traitance en cascade.

▶ La CFE-CGC demande qu'en parallèle, des équipes VQSE dédiées interviennent au quotidien afin de mieux suivre les chantiers et assurer un contrôle plus rigoureux des prestataires.

▶ **Marché Entreprise, toujours à la peine !**

Des actions ont été mises en place ...

- **Recrutement de 100 chargés d'affaires, 25 CDD** et renforcement des Pilotes Analogiques Boucle Locale pour réduire les délais de production des Petites Opérations d'Infrastructure, et des Réseaux Optiques Clientèle Affaire.
- **Mutualisation d'activité entre UPR et UI** pour donner du mou dans les productions clients en UI.
- Présence d'un **réfèrent QoS** Entreprise dans chaque DO, venant de préférence de l'UI et intervenant tous les 15 jours.
- Utilisation des **commentaires chartés** dans les remontées d'information.
- **Évolution du SI** pour bloquer les prises en commandes des clients et réduire les avis de problèmes (AVP) avant leur envoi en cycle de production.
- Possibilité pour un RAC (Responsable Affaire Client) de **juxtaposer un rendez-vous « accès » et un rendez-vous « service »**.
- Offre de dégroupage entreprise en cours pour améliorer les productions.

... Mais à court terme, pas de sortie de crise

Ces mesures bien tardives malgré nos alertes nécessitent un temps long de mise en œuvre, avec des changements visibles dans le meilleur des cas fin 2018... **En attendant, les salariés doivent une nouvelle fois compenser les errements de la Direction... sans rien obtenir en retour.**



Vos correspondants

Jean-Luc Alzas - 06 08 47 23 50
Arnaud Dallery - 06 83 69 71 35
Georges-Emmanuel Lloret - 06 25 60 00 80
Frederic Baux-07 86 55 11 77



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

