



CFE-CGC Orange

Adresse postale : 10/12, rue Saint Amand - 75015 Paris

Tél : 01 46 79 28 74

E-mail : secretariat@cfecgc-orange.org

Réf. : PS/08/03/2026-08-27

Lettre simple

ORANGE SA

111, quai du Président Roosevelt

CS 70222

92449 ISSY LES MOULINEAUX CEDEX

À l'attention de **Madame Christel Heydemann**
Directrice Générale

Paris, le 27 août 2026

Objet : Exigences de transparence, d'explications et de mesures correctives par rapport à l'incident mobile national du 29 juin 2026

Madame la Directrice Générale,

Le 29 juin 2026, un incident majeur a interrompu et dégradé les services mobiles sur une large partie du territoire. Environ 20 % des abonnés ont été concernés : perte du service 4G, bascule forcée vers la 3G/2G, impossibilité de passer des appels via le Wi-Fi (VoWiFi) et dégradation de la qualité des appels en 4G (VoLTE).

Aucune information proactive n'a été délivrée pendant la crise : pas de SMS d'alerte, pas de communication au rétablissement, aucune action visible pour orienter les clients.

Ce que cela révèle

Cette situation met en évidence un déficit majeur dans la capacité de l'entreprise à assurer la transparence, la continuité de service et la gestion efficace des crises. Elle a également impacté la confiance des clients et la sécurité opérationnelle de l'ensemble des acteurs internes.

Nos exigences

Nous attendons des actions concrètes et immédiates pour remédier à ces défaillances et renforcer la résilience du réseau :

- Mise en place de procédures de gestion de crise et de communication renforcées, activables immédiatement en cas d'incident, pour garantir une information claire, transparente et en temps réel aux clients ;
- Organisation d'un retour d'expérience (RETEX) complet et documenté, associant les représentants du personnel et les experts techniques, avec transparence totale sur les causes de la panne, ses impacts sur les salariés et les clients, et les mesures correctives engagées, assorties d'un calendrier de mise en œuvre ;
- Renforcement des infrastructures et des dispositifs de supervision, afin d'anticiper et de prévenir tout incident majeur, notamment par la modernisation des équipements et la diversification des solutions de secours ;

- Mise en œuvre de plans de continuité de service robustes, incluant des dispositifs d'alerte automatique, des protocoles de communication d'urgence, et des moyens humains et techniques suffisants pour faire face à toute crise ;
- Évaluation régulière des moyens humains, techniques et organisationnels, pour garantir leur adéquation face aux enjeux de sécurité et de continuité ;
- Mise en place d'un dispositif de compensation financière équitable pour les clients impactés, en lien avec la gravité de l'incident ;
- Communication transparente et régulière avec l'ensemble des parties prenantes, y compris les représentants du personnel, pour renforcer la confiance et la responsabilité.

Ces mesures ne sont pas négociables : elles conditionnent la confiance des clients et la sécurité des équipes. La CFE-CGC attend des réponses précises, factuelles et engagées sur chacun de ces points.

Nous vous prions d'agréer, Madame la Directrice Générale, l'expression de nos salutations distinguées.

Christophe Chwalowski
Secrétaire RMN Réseaux



Patrice Seurin
Délégué Syndical Central



Destinataires en copie :

- M. Vincent Lecerf, directeur exécutif en charge des ressources humaines Groupe
- M. Eric Bousquet, directeur coordination et mutualisation RH