

## La loi du marché contre les salariés et les clients

Le secteur des télécommunications est réglementé par l'ARCEP, autorité gouvernée par des personnes nommées par les élus politiques. Depuis 20 ans déjà, le rôle de l'ARCEP est de favoriser la montée en puissance de la concurrence dans notre secteur. Le constat s'impose : le régulateur a favorisé l'enrichissement de certains magnats de la finance et de l'industrie tels Mr Drahi, Mr Bouygues ou Mr Niel, en amenant une perte importante d'emplois dans le secteur et un morcellement programmé de l'opérateur historique. Oui le gâteau est alléchant et force est de constater que le régulateur se soucie peu des salariés du secteur et des clients, mais se soucie plus

d'accompagner quelques « copains » à l'appétit sans fin. Dans ce contexte, les attaques contre l'opérateur historique sont incessantes, avec par exemple une condamnation en 2015 à 350 millions d'euros contre Orange pour position dominante. Suite à cela, Orange a tout mis en œuvre pour répondre aux obligations qui lui ont été imposées ! Mais obligations au bénéfice de qui ? Non ce ne sont pas nos clients qui vont bénéficier d'une meilleure qualité de service, bien au contraire et les salariés du groupe vont encore payer le lourd tribut de décisions qui sont toujours en la seule faveur du capital.

## Un bouleversement de l'organisation du Travail !

La direction empêche les salariés de travailler correctement. Cette nouvelle organisation amène plus de stress, moins d'efficacité, une surcharge de travail pour certains et une perte d'activité pour d'autres.

Que ce soit dans les AE, à Pro, à PME, les UI, OBS de nombreux métiers sont touchés de manière plus ou moins forte, des compétences sont remises en question, l'activité croît et se développe le sentiment d'être devenu inutile face au client...

Les **techniciens PROD ou SAV(OBS)**, qui ont fait le choix de rester côté « services » se retrouvent démunis sur bien des tickets ou bien des mises en service. Très difficile pour eux de répondre aux questions des clients; stress supplémentaire venant s'ajouter au stress inhérent lié au métier. Sur Paris et Lyon, des techniciens ont basculé sur l'activité « accès » et ceux-ci vont perdre petit à petit leurs compétences sur toute la partie « services ». Plus grave encore, des techniciens SAV ou production qui avaient une activité presque exclusivement « accès » se retrouvent du jour au lendemain sans activité, comme sur Toulouse par exemple où l'activité « accès » n'existe pas.

**Coté Uls**, Le risque est grand d'une séparation de l'accès et des services sur la boucle cuivre, voire sur la boucle fibre. Cette organisation permettra de livrer encore plus la production et le SAV à la sous traitance. Cette organisation obligerait les directions d'UI à s'orienter vers les métiers de l'accès (réseau suturant) ou vers la vérification technique.

Côté « **chefferie de projets** », le ressenti est le même qu'au service client, avec des clients interrogatifs sur l'efficacité du service. Les chefs de projets ne peuvent plus agir directement sur l'ensemble des acteurs assurant les mises en services, et se retrouvent souvent gênés face au client, ceci venant en plus après une longue période de souffrance liée à la mise en place du projet Delivery. Comme pour les autres métiers, moins d'interactions possibles et des processus qui se sont alourdis pour arriver à un résultat moins satisfaisant. Sans oublier les RAC, qui ont eux aussi subi de plein fouet la mise en place du projet Delivery et qui aujourd'hui sont encore obligés de se remettre en question par rapport aux changements dans leur métier et souffrir eux aussi des va-et-vient incessants entre BOA et RPI, tout cela causé par un manque flagrant de formation.

Les **RSC** ont le sentiment d'avoir perdu une partie de leurs missions. Une part non négligeable de leur travail était d'interagir avec les intervenants de toute la chaîne de liaison, mais il n'est aujourd'hui plus possible de solliciter ou d'interroger tous les acteurs Orange. Les clients ressentent cette perte d'efficacité et s'interrogent sur ce service optionnel qui, à terme, ne répondra plus à leurs attentes. Là encore les salariés sont de plus en plus stressés car démunis avec une vraie interrogation sur leur avenir. Et n'allons-nous pas vers une mutation du métier RSC quand pour des questions récurrentes de surcharge, on leur demande de venir gérer les escalades sur les plateaux SAV ?

## AGPRO

les services de gestion, de suivi de commande, subissent actuellement des chamboulements énormes dans leurs activités. En plus des nouvelles applications du SI, compliance c'est de nouveaux process une accumulation de formations, de modifications, des obligations de détruire une grande partie de la documentation.

Les procédures et les nouveaux outils (tel le ticket Océane pour le Back Office Accès Cuivre) mis en place ne font que désorganiser le travail au quotidien, augmenter le nombre de dossiers en cours, rallonger considérablement les délais de traitement, occasionner des mécontentements de la part des clients et des conseillers. Ces derniers ont perdu toute leur autonomie et leur savoir-faire et se retrouvent comme des débutants, totalement démunis face aux demandes des clients ... C'est ce que la direction appelle la prise en charge exemplaire du client ou PECHE !

## AGPME

les vendeurs (3901, proactifs, flux porteurs ou nomades), voire tous les salariés sont impactés par compliance. Avant le 17 Juin dernier ceux-ci pouvaient contacter les UI pour connaître les installations initiales de leurs clients ainsi que les avancées des installations en cours ; les services se parlaient, le contact était humain. Depuis le 17 juin plus rien d'humain, la seule porte d'entrée pour tous est une plate forme. La CGT a porté cette inquiétude auprès de la direction de l'Ag PME qui reste dans le déni de cette situation malgré les derniers mouvements sociaux de Juin et Juillet.

Non seulement les salariés subissent de plein fouet des décisions qui organisent la concurrence ou le partage du marché, mais les directions s'empressent de les mettre en première ligne pour le cas où des enquêtes seraient menées sur le lieu de travail. Les salariés ne sont responsables de rien mais bientôt suspects sur tout !

Dans un univers où la probité des dirigeants est loin d'être exemplaire, ce serait un comble de voir un salarié inquiet de faire son travail.

## La direction reste sourde aux demandes de consultations

Une vraie révolution, un vrai changement d'organisation que notre direction minimise en pensant que les instances représentatives du personnel n'ont pas forcément besoin d'être consultées, mais juste informées... Voilà comment notre direction voit le dialogue social... pourtant les conséquences pour les salariés portent à la fois sur les conditions de travail, sur l'organisation et sur leur santé au travail. La CGT a déjà alerté la direction sur la situation délétère dans l'entreprise.

Quid de ceux qui ne se retrouvent plus dans cette nouvelle organisation et qui voudraient changer de poste ? La CGT invite tous les salariés à se rapprocher de ses militants pour leur faire part de leurs difficultés quelles qu'elles soient.

### La CGT revendique :

- **La réappropriation publique du secteur des télécoms : cela signifie d'avoir la maîtrise publique des réseaux et services, de leur développement avec la mise en place d'une gestion démocratique des instances de décision.**
- **Le développement industriel du secteur.**
- **L'arrêt de la mise en concurrence des salariés.**
- **Des recrutements en CDI pour répondre à la surcharge d'activité pour presque tous les métiers, et non pas le recrutement de nouveaux emplois précaires comme le laisse penser les dernières annonces. En complément, une ré-internalisation des activités et l'embauche des intérimaires et prestataires qui officient pour le compte d'Orange depuis déjà bien longtemps.**
- **L'ouverture de négociations immédiates !**

Élections CE/DP du 7 au 9 novembre 2017

**Ensemble décidons  
de notre avenir !**

