

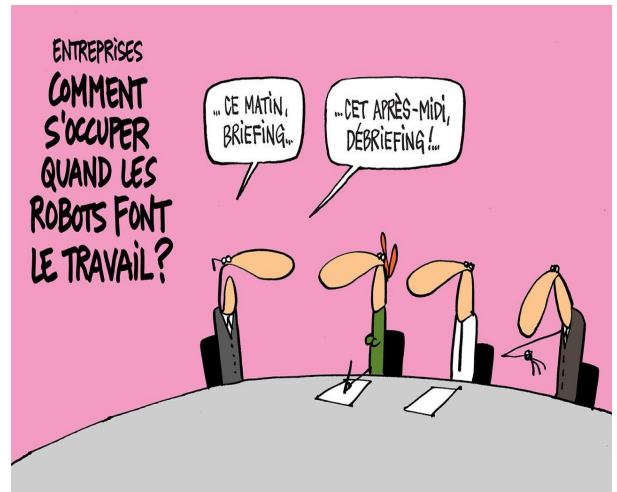
Orientations 2019 en UI :

Arrêtons le massacre !

Comme chaque année en période estivale, la direction de l'intervention présente les grandes orientations pour l'année à venir dans les UI.

Hélas, pas grand-chose de très nouveau au programme :

- Suppression d'emplois
- Mutualisations
- Digitalisation à outrance dans tous les domaines
- Accroissement de la sous-traitance



Massacre de nos emplois

Seuls, les chargés d'affaires (+180) et les techniciens d'intervention (+270) bénéficieront de recrutements pour 2019.

Pour les autres, il faudra faire avec les moyens du bord.

Toutes les activités, hormis le FTTH, sont jugées décroissantes par l'entreprise, tant en terme de volume d'activités que d'effectifs.

Et pour cause, Orange organise sciemment ces baisses par un recours toujours plus important à la sous-traitance et le remplacement de l'humain par la machine.

Ce sera 0 recrutement en back-office (CA, GTC, PLR, 42C etc...) pour 2019.

De nouveaux métiers sont mis en maille nationale ou DO :

- ⇒ Création d'un pôle anticipation d'une dizaine de « prévisionnistes » pour chaque maille DO chargés notamment de suppléer les C3P dans la gestion des ressources disponibles
- ⇒ Déploiement de GPA pour les back-office qui va « *permettre d'avoir la visibilité sur la présence des collaborateurs, et ainsi, pour les C3P d'effectuer des adéquations charges/ressources pour lisser les pics et les creux...* »
- ⇒ Création d'un pôle national facturation des interventions sous-traitées
- ⇒ Le technicien boucle locale, comme le technicien réseau structurant va voir son avenir s'orienter vers du contrôle, de l'audit ou de la formation de la sous-traitance.

- ⇒ Augmentation de la productivité des techniciens grâce à une multitude de nouvelles applis (TES, Evolutions MOBI, Myvision, Mutations fibre sur tablette, application « d'interaction entre le technicien et le client » etc...)
- ⇒ 2019 devrait voir également le regroupement au sein du département production réseaux de chaque maille DO des équipes pilotage déploiement FTTH, Pilotage vie de réseaux, des chargés d'affaire et du PLR.



Vers la séparation du réseau et des services ????

« Les frontières de l'opérateur d'accès et de service se dessinent »

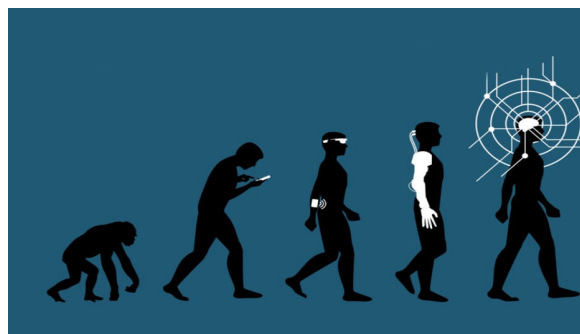
En 2019, création d'une filière technicien de service : ce dernier sera chargé de faire rentrer de l'argent dans les caisses par la vente et/ou le déploiement de prestations payantes chez le client (HOMELAN notamment).

Intelligence Artificielle : vous connaissez ?

Bientôt, le salarié esclave des robots

Non, nous ne sommes pas dans le dernier Spielberg, mais bel et bien chez Orange, qui déploie à vitesse grand V une technologie dont les expériences passées nous laissent entendre qu'elle n'est pas vraiment maîtrisée.

- ⇒ FILTRIA (Filtrage Assisté par Intelligence Artificielle) « a pour objectif d'évaluer l'opportunité et l'intérêt de mettre en place un dispositif de machine apprenante pouvant prédire sur la base des informations collectées lors d'une demande de diagnostic si une intervention est nécessaire ou pas »...
ou comment pour Orange trouver un moyen de plus pour ne pas envoyer un technicien dépanner le client, mais laisser ce dernier se débrouiller tout seul !



- ⇒ PULSELINE fera la même chose « en complétant le DELC afin de prédire si une intervention est vraiment nécessaire »

- ⇒ OGPC/UGPC affecteront automatiquement aux techniciens 85% des interventions
- ⇒ BOOST, affectation automatique qui devrait permettre un taux d'études automatiques dans les GTC de 98%
- ⇒ « Mise à disposition de nos sous-traitants d'outils de digitalisation visant à générer des marges supplémentaires et réduire les coûts » **ON DIT MERCI QUI ?** Merci à Orange de faire chez nos sous-traitants comme chez nous : donner des outils pour supprimer des emplois !

Renforcement de la sous-traitance

Malgré les beaux discours de nos dirigeants, il n'est pas une année qui ne ressemble à la précédente avec l'augmentation de la sous-traitance (+5% par exemple sur le SAV FTTH, +3% sur le SAV Entreprise) et comme les taux d'activités sous-traitées sont déjà très hauts (85% sur la production GP, 75% sur le SAV, 92% sur la production FTTH, 78% sur la Boucle Locale...), nous pourrions avoir d'ici très peu de temps une sous-traitance à 100% partout, et un effectif Orange à zéro !



ARCQ : Fausse bonne nouvelle ?

Cet accord sur la reconnaissance des compétences et des qualifications était source d'espoir pour de nombreux collègues. « Enfin nous allons être reconnus ». Les premiers métiers pilotes en UI sur ARCQ, chargé d'affaires et technicien montrent les limites (la ruse ?) du dispositif.

Les niveaux maxi accessibles sont déjà atteints pour un grand nombre de collègues (exemple du D pour les CAFF), mais surtout avec ARCQ rien ne change, puisque c'est l'accord salarial négocié tous les ans (ou imposé unilatéralement par la direction comme cette année ou aucune organisation syndicale n'a signé) qui définit le budget.

Qu'est-ce qui se passe ailleurs ?

Alors que les orientations 2019 arrivent, celles de 2018 finissent de se mettre en place un peu partout :

- Fusions en cours des UI Alsace Lorraine et Bourgogne Franche-Comté, de Midi-Pyrénées et de Languedoc Roussillon, de Provence Alpes Côte d'Azur avec Rhône Durance et Marseille, fin du processus de fusion sur l'UI Portes de Paris. Plusieurs expertises indépendantes, votées par les CHSCT sont en cours. Les expertises rendues en début d'année et leurs préconisations afin qu'il n'y ait pas « de casse » chez les personnels, tout comme les avis négatifs rendus par les CHSCT et les CE se sont traduits par des fins de non-recevoir de l'entreprise.

Comme en 2009, au moment de la crise sociale chez France Telecom, les directions continuent à avancer contre leur personnel.

- Malgré des pilotes ou des expérimentations plus que douteuses, nos directions d'UI continuent de déployer des outils rejetés par le personnel : Exemple de *Technicien Exemplaire et Solidaire* et sa cohorte d'applications de surveillance (par géolocalisation, par le biais du client qui peut suivre à la trace le technicien, ou par diffusion des photos des collègues aux clients)

Et nous, qu'est-ce qu'on fait ?

Alors que 2018 a été émaillée de conflits locaux dans nos UI (en Ile de France, en Aquitaine Limousin Poitou Charente, en Midi Pyrénées...) tous liés à ces orientations, la machine à broyer nos emplois continue d'avancer.

Nos dirigeants viennent récemment d'annoncer le passage à 5 DO pour toute la France.

Parallèlement, les orientations UI affirment chaque année que les unités devront être à la maille des DO : 5 UI fin 2019 ?

Orange compte encore aujourd'hui quelques 85 000 salariés.

N'attendons pas d'être alignés sur les effectifs de nos concurrents et de n'être plus que 10 000 pour dire que nous ne voulons pas de cette société-là.

Nous appellerons l'ensemble des personnels des UI à cesser le travail le 9 octobre prochain. Des préavis de grève seront déposés à ces fins dans l'ensemble des Unités d'Intervention.

Ces préavis seront motivés par les éléments suivants :

Personnels et clients ne doivent pas être sacrifiés par les mauvais choix de nos dirigeants. La sous-traitance, source de problèmes tant pour les clients que pour les collègues, doit diminuer au profit d'emplois ORANGE.

Pour une réelle reconnaissance du personnel par une politique salariale digne de ce nom. ARCQ doit être révisé.

Les outils de demain doivent être au service de l'humain et non le contraire: arrêt des déploiements d'outils contraires aux intérêts des personnels.

Pour suivre Sud chaque semaine, s'inscrire à notre newsletter

