

Décembre 2022

Faire, Défaire, Refaire c'est toute la vie de la supervision !

Avec ce nouveau projet de réorganisation de la supervision du réseau fixe, la CFDT comprend que l'intention de la Direction est de mutualiser des techniques, l'ADSL FTTH et l'ETC-EVT ainsi que l'IP et la Trans et de fermer le GSR ETC-EVT HNO de Lyon. Les superviseurs étaient multi techniques, ils sont devenus mono technique et maintenant ce projet préconise le retour du multi technique, tout ceci avec peu de reconnaissance. **Pour la CFDT la Direction veut faire face grâce à cette mutualisation des techniques à l'hémorragie des effectifs qui continue.**

Des effectifs en pleine décroissance

Les chiffres sont clairs : **40% de l'effectif** de la Supervision Clients et Salariés a 55 ans et plus, pour l'instant près de 15% est en TPS en date du 31/10, et il restait encore 2 mois aux personnes éligibles pour en signer un. Pourtant nous formons beaucoup d'alternants qui seraient opérationnels immédiatement mais peu sont recrutés, et même certains sont embauchés chez nos concurrents. Pour la CFDT la configuration de la Supervision Clients et Salariés qui sera mise en place avec ce projet (ADSL FTTH-ETC-EVT et IP-TRANS) est là certainement aussi pour préparer et favoriser l'étape suivante.

Un peu d'histoire !

Jusqu'en 2007, il y a un GSR (Groupe de Supervision Réseau) multi technique HO-HNO dans chacune des 5 DED qui correspondent aux 5 zones de numérotation téléphonique.

Fin 2007, Le HNO (Heure Non Ouvrable) de la zone 03 (Lille) est repris par Paris, celui de la zone 02 (Nantes) par Toulouse, en HO (heure ouvrable) les superviseurs deviennent mono technique. Le plateau de supervision constitué de groupes de superviseurs de chaque technique garde sa zone de responsabilité (DED), le HNO reste multi technique. **Les superviseurs HO perdent leur multi compétences.**

Au printemps 2013, voilà SPRING, mais SPRING veut dire aussi Supervision Pilotage Résolution d'Incident Nouvelle Génération, avec la création des GSAT (Groupe Supervision Accueil Ticket). Le HNO devient mono technique avec 1 GSR ADSL FTTH à Paris, 1 GSR Trans à Paris, 1 GSR ETC à Lyon, la Direction ferme le GSR HNO de Toulouse, le GSR IP de Rennes n'est pas impacté par cette réorganisation. **Les superviseurs HNO perdent leur multi compétences.**



En HO, le plateau de supervision qui comprend 1 GSAT de chaque technique garde sa zone de responsabilité. Finalement la proximité des équipes permettait des corrélations par technique très rapides pour avoir l'origine des incidents, avec en plus la très bonne connaissance des acteurs régionaux (Conduite d'Activité, Intervenant sur site), ce qui facilitait les délais de rétablissement des services.

Début 2018 arrive la mutualisation au niveau national, pour sa mise en place la Direction évoque le déséquilibre de la charge de travail entre les différents GSAT. Au passage elle ferme les GSAT ADSL FTTH de Nantes et Toulouse et concentre tout l'ETC à Lyon. C'est aussi le début de l'automatisation et l'arrivée de nouveaux prestataires avec la sous-traitance à Nokia Roumanie, d'abord de l'ATM puis les anciennes transmissions et la SDH 1G. La zone de supervision est 5 fois plus grande, la création des tickets océane et l'activation des services sont automatisées et **les superviseurs perdent leurs repères**. Par exemple, pour un incident de même origine à Perpignan, soit la zone de Toulouse, l'ADSL traitée à Lille, la Commutation à Lyon, une partie de la pré localisation Trans en Roumanie l'autre partie à Nantes. **La proximité et le dialogue entre les équipes n'existent plus, les tickets font du Ping Pong entre les services et les délais de rétablissement des services s'allongent.**

Rappelons la phrase de notre secrétaire au CSE du mois d'août « Les personnes qui mettent en œuvre ces réorganisations s'en vont avec des promos et les salariés restent avec leur mouchoir »

La CFDT regrette le peu de reconnaissance pour les salariés et demande à la Direction des efforts concrets pour ces salariés malmenés par ces différentes réorganisations.

En décembre les élus ont voté le budget des Activités Sociales et Culturelles 2023 présenté par la CFDT, CGT, SUD, FO, et CFTC. La CFE /CGC avait choisi de présenter un budget à part qui a été retoqué par les élus. Une belle satisfaction pour la CFDT et ces OS qui défendent un programme commun avec un Pack Liberté sur la base du Quotient Familial et l'accès aux prestations du CSEC grâce à l'accord de gestion signé avec le CSEC. (Aide enfance et accès à un catalogue de centres de vacances pour vos enfants)

I manque un pilote dans l'avion ! De l'amateurisme à grande échelle pour le délestage !

Les élus CFDT sont déçus par les échanges sur le sujet des travaux préparatoires de l'entreprise pour anticiper et répondre à une coupure temporaire d'électricité (délestage) qui pourrait être ponctuellement décidée par les pouvoirs publics en cas de pic de consommation électrique. Le dossier présenté à la séance de CSE de décembre n'a rien apporté de nouveau.

Brouillard sur les sites fixes concernés

C'est dommage, il aurait dû porter plus précisément sur les sites et infrastructures de DTSI au cœur du réseau.

Des réponses très évasives ont été fournies aux questions techniques et précises des élus. Elles portaient sur l'identification des sites DTSI sensibles, délestés ou pas, quelles activités et métiers seraient identifiés pour faire du télétravail.

Les réponses sont restées les mêmes et évasives « c'est en cours d'identification, la

liste va être donnée prochainement. » La seule certitude, c'est qu'il y aura des sites autonomes énergétiquement sur lesquels seront regroupés les salariés mais lesquels ? suspens !

Navigation à vue pour le redémarrage

Alors que l'hiver pointe rudement le bout de son nez, nous n'avons pas d'informations très concrètes.

Quant à savoir si les équipements et antennes pourraient redémarrer après le délestage, nous n'avons pu obtenir que l'information suivante : « Une partie des antennes mobiles ne pourra pas redémarrer automatiquement, il faudra une intervention manuelle pour certaines ».

Cela laisse planer des incertitudes sur le rétablissement des services d'urgence car aucun test n'a été réalisé. Et pourtant nous avons connu quelques déboires ces derniers temps.



L'impression générale qui nous est restée est un manque cruel de préparation, un manque de conviction dans l'élaboration des PCA, PRA. (Plan de Continuité d'Activité, et Plan de Reprise d'Activité)

Les élus CFDT attendent que la Direction présente le PCA en séance plénière. Nous devons nous assurer que les conditions de travail des salariés et leurs droits seront respectés au cours des éventuels délestages.

Ouvrez les négociations sur les astreintes !

La Direction de DTSI envisage la reprise par PFC (Plateforme Cloud) de l'activité N1 et la création d'une astreinte pour le PaaS Erable à la suite du transfert de l'activité exploitation de niveau 1 de PFS vers PFC. La CFDT est allée à la rencontre des salariés de la PFC/SC/SOR/EPEE sur ce dossier au mois d'octobre 2022.

Des points positifs se dégagent de ce dossier de réorganisation :

- Plus besoin de la montée en compétence de l'équipe N1 (Lyon) par le N2 (Paris) pour les MAJ (change) et faire du tuitage.
- Avoir une meilleure connaissance des OPE en HO en cas d'incident plus tard.
- Moins d'appel car ERABLE Paas est assez stable.
- Il y a déjà deux collègues qui font

l'astreinte et ont de ce fait de l'expérience.

La CFDT soulève des points de vigilance

- La montée en compétences pour les nouveaux collègues et sur les quatre domaines que gère l'équipe PFC
- Le risque de surcharge d'activité des collègues de Paris PFC par les tâches d'exploitations qui pourraient impacter leur projet en cours (réflexion sur les tâches récurrentes automatiques).
- La formation des salariés sur les règles pour les astreintes.
- L'application des règles pour les salariés d'astreinte (Eviter de mettre en TP HNO la même semaine).
- La nécessité d'élaborer un planning sur 6 mois pour faire des échanges si besoin.

Les élu-e-s du CSE réunis en séance ordinaire le 13 décembre 2022 actent la

« création d'une astreinte pour le PaaS Erable suite au transfert de l'activité exploitation de niveau 1 de PFS vers PFC ».

La CFDT revendique

- **Le remboursement du forfait Internet pour les collègues qui sont dans le tour l'astreinte soit d'office sur toute l'année.**
- **Une revalorisation financière du forfait d'astreinte (Le même depuis 2006) et l'ouverture de négociations sur les astreintes.**
- **Respect de la vie privée /vie professionnelle pour les salariés dans un tour d'astreinte (appel à volontaire, vie personnelle incompatible avec du HNO).**



Les élus CFDT et UNSA souhaitent que la magie de Noël soit présente pour vous tous, dans le partage et la solidarité.

Excellentes fêtes de fin d'année !

Vos élus CFDT/UNSA au CSE DTSI

Secrétaire : Marie - Hélène EBURDY- MAUDUIT, **Trésorier :** Rémy VIGNAL

Pascal PELLETIER, Véronique TRUONG, Hamid GOUGACHE, Marie - Paule BLANCHET, Mohamed ROCHDI, Blandine FORESTIER, Bruno SANZAY, Mireille CHALULEAU, Eric MACAREZ.

David GIRARD, Monique G., Joël ANDOUCHE, Meriem BEN BELAID, Driss EL HAZZAT, Katia WUYAM, Thierry MONDOR, Patricia BANDRES, Thierry CHEVALIN, Marie - France BOUCHER, Chabane CHALAL.

Représentants Syndicaux : Jean - Michel DEHEZ, Anthony GORE.

RETROUVER NOS PUBLICATIONS CFDT SUR Intr@noo / [Espace syndicats](#)

Et sur Internet :

<http://www.f3c-cfdt.fr/orange>

<https://www.facebook.com/cfdt.orange>

http://twitter.com/CFDT_Orange



Avec notre webzine, retrouver le point de vue

CFDT sur l'actualité d'Orange

Inscrivez-vous ! contact@cfdt-ftorange.fr