



COMMUNIQUÉ

FÉDÉRATION NATIONALE DES SALARIÉS DU SECTEUR DES ACTIVITÉS POSTALES ET DE TÉLÉCOMMUNICATIONS CGT
263, rue de Paris - Case 545 - 93515 Montreuil Cedex Tél. 01 48 18 54 00 • Fax 01 48 59 25 22 • www.cgt-fapt.fr • fede@cgt-fapt.fr

Montreuil, le 29 Juillet 2021

Report sur la panne des numéros d'urgence : Orange pointé du doigt

Six semaines après le dysfonctionnement du système d'acheminement des numéros d'urgence aux conséquences dramatiques avec six décès potentiels, le rapport gouvernemental est accablant pour l'opérateur historique Orange. Au-delà du « bug logiciel », il fait surtout état d'une gestion calamiteuse de la crise avec de nombreuses insuffisances notamment un manque de préparation et de précaution, un manque de réactivité et un manque d'anticipation.

Le rapport pointe particulièrement

- ➔ « L'absence de procédures de tests avant mise en production lors des manipulations de l'opérateur ;
- ➔ L'absence de prise en compte des incidents passés affectant les numéros d'urgence dans les procédures techniques de l'opérateur ;
- ➔ L'absence de traitement ou de supervision spécifiques pour les numéros d'urgence est étonnante et elle explique largement les ralentissements dans l'identification de l'origine du dysfonctionnement et de ses impacts.
- ➔ La montée en puissance trop lente du dispositif de crise d'Orange eu égard à la criticité des numéros d'urgence ;
- ➔ L'absence d'un dispositif national dédié à ces numéros spécifiques ;
- ➔ L'incapacité d'Orange à jouer un rôle de conseil dans l'appréhension technique de la crise auprès des autorités publiques. »

Comment en est-on arrivé là ?

Pour Orange, la rémunération des actionnaires passe avant même les critères de sécurité de base. Il n'y a pas eu de test sur des plateformes hors production et tous les serveurs ont été modifiés en même temps et de jour. Il est évident que les tests de modifications logicielles sur des serveurs hors production et leurs implémentations de façon progressive auraient été beaucoup plus sûrs de nuit (trafic réduit) mais cela coûte plus cher.

C'est dans ces conditions de travail dégradées, qui ne se limitent pas à la panne, que les salariés ont réparé la panne dans les meilleurs délais possibles.

Ce rapport confirme ce que la CGT dénonce au quotidien. Ce sont bien des critères de rentabilité qui sont les causes principales de cette panne. Ils sont dus à une politique de financiarisation pour satisfaire les marchés financiers. Cautionnée par l'Etat premier actionnaire d'Orange, cette stratégie est basée essentiellement sur des plans de réduction des coûts massifs, notamment la baisse des effectifs, le désengagement d'Orange sur la formation de ses agents, la dégradation des conditions de travail et un dumping social organisé en externalisant l'activité et en déportant les responsabilités par un recours massif à la sous-traitance.

Un rapport qui fait des recommandations mais qui occulte une nouvelle fois le désinvestissement chronique de l'exploitation et de la maintenance du réseau par Orange.

« PLUS JAMAIS CA ».

Pour la CGT, Orange doit prendre ses responsabilités et mettre tous les moyens nécessaires pour que cela ne se reproduise plus jamais.

Il est urgent de cesser la marchandisation des réseaux et d'arrêter tous les projets de démantèlement du Groupe Orange ; d'investir massivement pour le déploiement et le maintien des réseaux notamment dans le réseau cuivre RTC sur l'ensemble du territoire ; d'investir massivement dans l'emploi, la recherche et développement et la formation; de ré internaliser toutes les activités avec les emplois associés; de mettre en place un véritable dispositif de gestion de crise avec des moyens nécessaires en anticipation, une chaîne de soutien complète et connue des salariés devant intervenir ; l'ouverture de négociations sur l'organisation du travail.

Orange doit revoir sa politique industrielle pour être un véritable opérateur de télécommunication qui permet l'accès aux droits, à la communication, la maîtrise totale de ses réseaux et prévenir tous types de pannes. Cela permettra d'avoir une plateforme dédiée sur les numéros d'urgence et un véritable service public pour des réseaux de télécommunications robustes et de qualité au service de nos concitoyens. En tant que premier actionnaire d'Orange, l'Etat a son rôle à jouer.