

ORANGE

Le 2 juin 2021, les numéros d'urgence ont été en rupture dans un grand nombre de départements

La situation serait "stabilisée", selon la direction d'Orange

Communiqué de presse

4/06/2021

Euphémisme. Le problème reste entier et le service était toujours dégradé jeudi 3/06. Un tweet d'Orange France écrit "gêne occasionnée" et l'Intranet parle de "perturbations" pour une situation potentiellement de mise en danger de la vie d'autrui ! Le ministre de la santé rapportait à la mi-journée que « C'est instable », « Pas du tout de la même ampleur que ce qui a été perçu hier, mais avec encore des difficultés ».

Suite à cette panne, Sud a exigé qu'un point soit mis à l'ordre du jour du CSEC (Comité Social et Économique Central) et du CGF (Comité du Groupe France) de juin pour lancer une commission d'enquête sur les causes comme cela avait déjà été fait en juillet 2012 lors d'un dysfonctionnement du dispositif de localisation des abonnés qui fut responsable du blocage du réseau mobile.

Sud a demandé également à la direction de communiquer aux Organisations Syndicales en toute transparence, dès à présent et régulièrement, sur l'état des investigations des origines de la panne et l'avancement des résolutions et mesures correctives.

Nous n'avons pas pour l'instant d'éléments factuels de causalité. Cyber attaque ? Problèmes liés aux fournisseurs sous-traitants ? Emplois ? [70 % des emplois de technicien-nes n'ont pas été remplacé en 10 ans et ceux-celles qui restent sous mis sur la touche. La chaîne technique interne Orange n'intervient quasiment plus. À laisser n'importe qui faire ou injecter n'importe quoi sur le réseau, voilà le résultat.]. Niveau des investissements ? Problème de mise à niveau logicielle ? C'est cette dernière qui est mise en avant par la direction.

Ce que les collègues pro du domaine ne comprennent pas et qui sera sans doute éclairé (si un jour on nous donne l'explication, car ce sera sans doute très compliqué à la direction de reconnaître ses erreurs), c'est comment des numéros qui sont censés être sécurisés par 2 ou 3 accès différents et indépendants, et supervisés par des processus durcis, parés de procédures de secours par l'ensemble des acteurs, ont pu planter tous en même temps...

Donc, bien sûr, la question principale qui se pose pour SUD dans cette période de suppression d'emplois, de plan d'économie, de restructurations, de filialisation des activités, d'augmentation de la sous-traitance : Est-ce le hasard ? Ou la situation aurait pu être évitée ?

Pour sa part, la direction reste égale à elle-même pour ne pas dire que le problème n'est pas résolu, et peut-être même pas identifié : "Le réseau reste sous surveillance avec une vigilance accrue notamment aux heures de pointe des appels compte tenu d'un résidu d'instabilité sur les équipements." (Com de presse Orange 2/06/21). Le DRH du Groupe communique le 3/06 que « nous sommes revenus à un fonctionnement presque nominal ». Selon Stéphane Richard sur TFI le 2/06/21, il s'agirait "plus probablement d'une défaillance logicielle qui a touché les six sites en même temps." Voilà, c'est la faute à l'informatique...

Quoi qu'il en soit, Orange fait le choix irresponsable et coupable de perdre la maîtrise de ses résultats, de ses processus et de ses compétences avec des dispositifs de contrôle de la qualité largement inopérants. La direction a depuis longtemps perdu le sens du service public et de prendre soin des usager-ères pour ne viser à présent qu'à servir le meilleur dividende à ses actionnaires avec un rendement de 8,61% ; un des plus élevés du CAC 40.

Cette panne doit aussi interroger sur les procédures d'exploitation d'autres réseaux stratégiques, comme celle des centrales nucléaires ou des réseaux de transport, tout autant exposés à la politique capitaliste irresponsable de nos dirigeants libéraux en quête permanente de profits jamais suffisants.

Suite à nos demandes d'explication, la direction ne nous propose une réunion d'information que lundi 7 juin après-midi !



FÉDÉRATION DES ACTIVITÉS POSTALES ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

www.sudptt.org

25-27 rue des Envierges 75020 Paris
sudptt@sudptt.fr 01 44 62 12 00