

Numéros d'urgence : Un service public sacrifié !

Montreuil, le 18/06/2021

Les infrastructures réseaux sont des biens publics essentiels à la population ...

Ce dysfonctionnement rendant inaccessible les services d'urgence aux conséquences dramatiques et la Covid-19 nous rappelle combien les télécommunications sont essentielles pour la population. Ils mettent en lumière les enjeux des services indispensables aux usagers et de l'avenir des infrastructures réseaux qui supportent ces flux prioritaires.

La CGT dénonce une marchandisation du secteur des télécommunications dans une pure logique financière : **« être toujours plus rentable pour satisfaire les intérêts des marchés financiers au détriment de la qualité des services rendus à la population. »**

La stratégie d'Orange « Engage 2025 » l'accentue même. Elle consiste à accélérer la réduction des coûts financiers pour 1 milliard net qui se fera essentiellement par une baisse drastique des effectifs, de la rémunération, des investissements notamment dans la maintenance RTC (générant des pannes multiples et de plus en plus longues), une généralisation des externalisations d'activités et de la sous-traitance.

Quel service public demain ?

Pour la CGT, un autre choix est possible. Les services essentiels et l'intérêt de la population doivent être décorrélés de toute logique financière. Il est urgent qu'Orange et l'Etat, son premier actionnaire, sortent du choix de la rentabilité à tout prix pour permettre aux usagers de bénéficier des services de qualité irréprochable. Pour la CGT, cela doit passer par des réseaux robustes et accessibles sur tout le territoire.

Pour des réseaux de télécommunications publics, Tous ensemble réclamons,

- l'arrêt immédiat de tous les projets de restructuration et de démantèlement de l'entreprise,
- l'arrêt de la marchandisation des réseaux,
- un investissement massif dans le déploiement et le maintien des réseaux sur tout le territoire,
- un investissement massif dans la R&D, facteur clé de la croissance et de la compétitivité de l'entreprise,
- La ré internalisation des activités essentielles et des emplois associés.

Avec la CGT, mobilisons-nous pour que les réseaux restent un bien commun au service de la population.

Orange, Ni Responsable Ni Coupable!

Les conclusions de l'enquête interne confirment un dysfonctionnement logiciel survenu à la suite d'une opération de modernisation et d'augmentation de capacité du réseau pour répondre à l'accroissement du trafic. Cependant, les conséquences médiatiques et la colère de la population sont supportées par les salariés.

Cette panne a généré une perte de 3 millions d'appels dont 11 800 destinés au service d'urgence soit seulement 11% du trafic habituel vers les services de urgences selon les propos de la direction sauf que les conséquences dramatiques seraient de 5 décès suspects (enquête en cours).

La communication de la direction interpelle

- c'est la première fois que ça nous arrive car c'était une opération banale d'extension de capacité du réseau,
- Incapacité d'identifier les flux d'acheminement des services d'urgence,
- type de dysfonctionnement régulier dans le monde en évoquant une quinzaine d'incidents (BT, ATT, Proximus, Vodafone).
- rôle d'acheminer gratuitement les communications d'urgence et la définition des numéros d'appels (article L33.1 du code des postes et des communications électroniques),
- Orange a une obligation de moyens pas de résultats, pas de responsabilités pénales car il n'y a pas de volonté de nuire. Le seul risque peut être l'homicide involontaire. L'enquête le dira.

Recommandations de l'inspection générale interne :

- surveiller en permanence ces services sensibles (alarmes),
- passer le délai d'activation de la cellule de crise de 2h actuellement à 30 mn,
- mettre en œuvre un service unique d'urgence 24h sur 24 pour les services de l'état,
- alerter via le réseau mobile par l'envoi de SMS
- accompagner et accélérer les migrations des services publics toujours en RTC vers les centres d'appels IP -VOIP
- les opérateurs doivent pouvoir échanger entre eux et partager la cartographie des appels sensibles.

Pour la CGT, la direction et l'état, premier actionnaire doivent redonner la priorité à des investissements massifs pour des réseaux de télécommunications publics robustes et de qualité au service de la population.