



AVRIL 2018
CODES A, C & T

FO COM \ ORANGE



TECHNICIENS: 100 % digital

= 100 % FLIQUÉS

À la manière d'Uber et de son système de commandes de véhicules par GPS, la direction d'Orange expérimente actuellement un système de géolocalisation et de notation des techniciens via une application développée par Smartfix censée « améliorer l'expérience client lors des interventions ».

Déjà expérimentée à Nice et au Havre pour la fibre, en Normandie, et dans le Sud-Est chez un sous-traitant d'Orange, la démarche est actuellement testée auprès de techniciens volontaires du Département d'Intervention Client et Réseau 75 et 92.

Le client reçoit un SMS l'invitant à se rendre sur la web-app où il peut récupérer le prénom, la photo et la note du technicien. Outre les possibilités classiques laissées au client comme celles de vérifier les infos sur le RDV, laisser un message et accepter (ou refuser) un décalage du RDV, le client peut suivre le trajet du technicien 20 minutes avant le RDV. Et il a la possibilité de noter le technicien le lendemain de l'intervention.

Cette expérimentation a été présentée aux CHSCT des UI de Paris et de Normandie qui ont été très critiques. Elle n'est en revanche pas passée devant le CHSCT de l'UI de la DOSE. Ce qui est déjà un problème en soi.



FOCom met en garde contre une digitalisation intrusive, voire liberticide, qui ne respecterait pas la loi ou les préconisations de la CNIL et qui ne recevrait pas l'adhésion des personnels concernés...

- Que deviendront les informations issues de la géolocalisation? Pour nous, elles ne doivent être ni stockées, ni consultables par la hiérarchie.
- La photo et le prénom du technicien sont-ils vraiment utiles? Le principe de proportionnalité entre le but poursuivi et les moyens déployés est-il respecté? Reste à démontrer que ces informations ne sont pas dangereuses pour les techniciens et les techniciennes. Comment préserver ceux-ci des clients malveillants ou mal intentionnés?
- Fournir au client la notation du technicien en même temps que son prénom et sa photo, géolocaliser le personnel sont des pratiques utilisées par les taxis Uber que nous ne cessons de dénoncer.
- On s'interroge également sur la note demandée suite à l'intervention. Quelle utilisation en sera faite? Déclenchera-t-elle une analyse complète des raisons d'un mécontentement? Ou servira-t-elle pour l'appréciation managériale, ce qui serait inacceptable?
- Parallèlement au dispositif « technicien 100 % digital » le projet présenté aux DS de l'UI Normandie comporte un volet « une intervention exemplaire et solidaire » qui vise à « collecter et gérer un volant d'activités complémentaires » c'est-à-dire à rentabiliser au maximum les interventions des techniciens et donc à augmenter leur charge de travail.



Au-delà de la stricte conformité légale, la digitalisation doit apporter un plus au client mais également améliorer les conditions de travail des salariés. Il faut une confiance absolue et une adhésion totale de tous les intéressés et donc la plus grande transparence sur le projet « Techniciens 100 % digital », comme sur tous les projets.

FOCOM EXIGE :

- **le respect de la loi et des préconisations de la CNIL**
- **la consultation des instances représentatives du personnel**
- **l'écoute de l'avis des personnels**
- **le retrait de toutes les procédures contestées par les personnels impactés**

B u l l e t i n d ' a d h é s i o n

Prélèvement des cotisations :

OUI **NON**

Bulletin à remettre
au responsable
local ou à retourner à :

FO COMMUNICATION
60 RUE VERGNIAUD
75640 PARIS CEDEX 13

NOM : ADRESSE :
 PRÉNOM :
 EMPLOYEUR : MAIL :
 ÉTABLISSEMENT : DÉCLARE ADHÉRER À FORCE OUVRIÈRE
 GRADE/NIVEAU : À COMPTER DU :
 N° DE SÉCURITÉ SOCIALE : À , LE
 TÉL. : SIGNATURE