



## La CGT présente ... DISUrama

### Une DISU 5 étoiles

Après les niveaux 1, voilà maintenant que les niveaux 2 passent également sous les fourches caudines de la notation des utilisateurs.

Bienvenue dans le monde de la série Black Mirror où chacun est tout à tour noteur...et noté. Le livreur de pizza ou la technicienne client d'Orange, le consommateur est devenu un juge qui délivre des smileys ou des notes à tour de bras. Le fantasme de la toute-puissance s'incarne dans le smartphone ou le clavier. L'exemple vient de la petite lucarne : que ce soit pour jouer de la musique, préparer un repas ou chanter, on ne peut plus faire ça ensemble de façon ludique en partageant. Il s'agit de noter les autres pour mieux éliminer les maillons faibles. La compétition est partout, diviser pour mieux régner, il n'y a même plus besoin de loups car les moutons s'égorgent entre eux. A la DISU on n'en est pas encore là mais nous en prenons le chemin grâce à la notation par le sondage utilisateur.

Chaque dépositaire d'un ticket GENERGY reçoit, à la résolution de son incident informatique, une invitation à évaluer ses propres collègues en attribuant de 1 à 5 étoiles. Il peut rajouter un verbatim.

Les évaluations mentionnant le nom de la personne ayant noté sont reçues par le technicien mais aussi par son manager. Celui-ci sollicite le technicien si la note n'est pas satisfaisante (1 ou 2 étoiles).

De nombreux managers utilisent ces retours afin d'évaluer le technicien lors des Entretiens Individuels dans le cadre de l'ARCQ. Dans la majorité des cas, les mauvaises notations reflètent des délais d'attente ou de résolution trop longs. Beaucoup d'utilisateurs déplorent aussi la complexité de la chaîne de soutien.

En général, les choses reprochées ne sont pas du ressort du technicien subissant ainsi la mauvaise notation alors qu'il n'a aucune responsabilité dans les causes motivant le courroux de l'utilisateur.

La notation étant couplée à l'évaluation ARCQ, de nombreux techniciens prennent d'autant plus mal les « mauvaises notes » qu'ils n'y peuvent rien. Au sentiment d'humiliation se rajoute celui de l'injustice.

Les délais de traitement ou de réponse téléphonique, le manque de formation, l'absence de relais métier, la dégradation de la qualité de service, le choix de la sous-traitance plutôt que de l'embauche...tout cela résulte de choix politiques de la Direction. Il est donc particulièrement pervers de faire assumer les conséquences de cette politique sur les épaules du lampiste.

A la CGT nous conservons depuis 1895 notre étoile. Elle est rouge comme la solidarité ouvrière, l'entraide et la fraternité plutôt que l'étoile noire du capitalisme infantilissant.



Pour en savoir plus lisez le livre de Vincent Coquaz et Ismaël Halissat « La nouvelle guerre des étoiles » aux éditions Kero.

## RSE en berne !

Tous les salariés ont reçu un SMS de la DISU annonçant que leur forfait mobile passait de 30 à 50 Go. Une telle « évolution » envoie un bien mauvais message sur notre utilisation du numérique.

Si cela peut répondre aux besoins de certains salariés en télétravail devant utiliser leur portable pour se connecter, faute d'un bon réseau à leur domicile, cela n'est certainement pas une généralité.

Alors que la DISU était fière d'annoncer il y a quelque mois un renforcement de sa politique de RSE (Responsabilité Sociale d'Entreprise), cette augmentation du forfait va à l'encontre du nécessaire besoin de

sobriété numérique que nous sommes en droit d'attendre d'une entreprise responsable comme Orange.

La DISU, en tant qu'info gère du groupe, devrait se concentrer sur la nécessaire adaptation de nos gestes numériques et de nos outils professionnels de communications afin qu'ils soient plus économes en termes de trafic réseau et capacité de stockage dans les data center.

Si la DISU tient tant à cette politique du « toujours plus », nous lui proposons de l'appliquer à nos salaires qui en ont plus besoin que nos forfaits mobiles !

## Tempête dans un verre d'UO

La DISU se plaint parfois que les unités « clientes » ne comprennent pas notre organisation. Mais bientôt c'est en interne que l'on ne la comprendra plus !

La DISU a décidé de renommer l'existant en changeant le nom des unités opérationnelles UOM et UOPT par d'autres qui ne sont pas beaucoup mieux voire moins parlants : DASDE et DASTP. Une unité pour le soutien à distance et l'autre pour le soutien de proximité...Quelle révolution !!

Ceci a pour but « d'afficher la mise en adéquation avec la réalité des missions et des activités du personnel » (sic!). Mais nul doute que ce ravalement de façade va engendrer d'autres changements en cascade comme ce fut le cas avec la « DISU Autrement » qui nous avait apporté ces UO Métiers et Poste de Travail ...

Pour la CGT, l'amélioration du service rendu par la DISU passe aujourd'hui par le recrutement, la formation, les carrières et pas par des changements de noms !



# Meilleurs voeux