



La CGT présente ... DISUrama

Inquiétude au Help Desk Bureautique

Depuis plusieurs années les effectifs du Help Desk Bureautique ne cessent de baisser. Au 1er février, ce service qui était pourtant la « vitrine de la DISU » va passer à 4 équipes (2 à Nantes, 1 à Paris et 1 à Lyon) et ne comptera plus d'une cinquantaine Conseillers Support technique (CST). Pour rappel il n'y a encore pas si longtemps ce même Help Desk comptait 8 équipes et plus de 100 CST.

Cette baisse de personnel est comblée par la sous-traitance, dont le poids ne cesse d'augmenter, tant au niveau des effectifs et des flux, que sur la plage d'intervention (dépannage maintenant le soir après 18h et le samedi en plus de la journée classique).

Pour autant le flux d'appels vers la bureautique ne faiblit pas (environ 30 000 appels/mois pour des problèmes bureautiques) et le domaine d'intervention ne cesse de s'accroître avec la reprise par la bureautique au fil des années des flux autrefois dépannés par des HD spécifiques (mobiles, tablettes, PKI, matériels perdus ou volés...).

Cette volumétrie d'appels est en partie liée à des changements d'OS (W10), de logiciels (Office 2013 et bientôt Office 365) ou de pratique (Télétravail massif), mais aussi à la méthode « agile » engendrant des dysfonctionnements car les applis ou logiciels ne sont pas toujours testés suffisamment (ex Sigma RH).

Et il faut bien admettre que la digitalisation, solution de dépannage privilégiée par la Direction ne fonctionne pas comme celle-ci l'espérait. Les outils (chat, chabot, portail 100% pratique...) ont beau être, sans arrêt, revus, corrigés, améliorés et remis à jour, la majorité des utilisateurs, dénommés « clients de la DISU », préfèrent un dialogue humain à une interface virtuelle pour être dépanné.

D'où l'attente souvent inacceptable et décourageante lorsque le « client interne » veut joindre le 0810303000 bureautique. Constatons aussi que de plus en plus



d'applications bureautiques ne sont plus soutenues en ligne (ex Outlook...).

Outre l'insatisfaction mise en exergue de façon flagrante dans les sondages utilisateurs, les CST de la bureautique sont très inquiets pour leur avenir au sein du service.

Ils se questionnent, à juste titre, sur la volonté de la DISU de conserver ce flux bureautique en interne. La DISU ne communique jamais sur un seuil minimum de CST et elle ne parle jamais de recrutement. Qu'importe les difficultés puisque la solution passe soit par la sous-traitance soit par l'auto-dépannage.

Nous pensons, au contraire, que doit s'ouvrir une négociation sur le sujet pour maintenir le HD Bureautique au sein de la DISU et envisager une vraie politique de gestion des compétences des salariés du domaine.

Un dialogue social ? Pas à la DISU !

Dans le bilan de la Commission Santé Sécurité Conditions de Travail (CSSCT) de la DISU pour 2020, le dialogue social se traduit, pour la direction, en nombre de réunions...

Mais celui des points mis à l'ordre du jour à la demande des mandataires, très limité, n'a pas permis à la CSSCT de faire son travail.

Parmi les exemples de dossiers non présentés par la direction : la mise en place du projet Tous En Nomade TEN en passant par la sous-traitance, et les réorganisations et déménagements qui se multiplient prenant les salariés comme variable aléatoire devant s'adapter à tous les changements.

De plus, pour les dossiers présentés, le niveau de prise en compte des demandes d'informations complémentaires des mandataires sur les dossiers traités n'est absolument pas satisfaisant.

Pour la CGT, le dialogue social à la DISU est totalement en panne.

Concernant les réclamations RP (Représentants du Personnel, anciennement Délégués du Personnel), c'est le pompon !

Il existe trois niveaux de réclamations. Dans le premier le RP peut réclamer par écrit, mais la direction préfère oralement, auprès d'un interlocuteur idoine ... s'il n'en trouve pas il ne peut s'en prendre qu'à lui-même. Ainsi, le fait de croiser un responsable d'équipe dans un couloir et lui parler d'un truc, ça compte ! Pour la CGT, c'est NIET, tout doit se passer par écrit pour garder trace.

Mais ensuite, le RP peut déposer la même réclamation, s'il considère ne pas avoir eu une réponse cor-



recte, au niveau 2 dans une application dédiée, et là c'est la direction de la DISU qui doit répondre, et si elle ne le fait pas on passe directement au niveau 3, c'est-à-dire au niveau DTSI avec information vers le CSEE ... on rigole pas. Mais c'est seulement dans le cas de non-réponse, si la DISU répond à côté ou bien reprend la même réponse qu'au début, c'est fini !

Pour dialoguer il faut être deux. La DISU a parfaitement intégré les nouvelles IRP et se contente de respecter à la lettre les accords en vigueur. L'exemple du refus par la direction de la présence des RP en réunion de la CSSCT réduit d'autant les échanges.

Encore une fois, grâce au travail de vos représentants de la CGT, les besoins et les revendications du personnel sur leurs conditions de travail peuvent arriver à être prise en compte dans les instances malgré l'absence de dialogue social de la part de la direction.

