



La CGT présente ... DISUrama

Le 21 septembre et le 5 octobre, changeons de cap !

Cette rentrée sera peut-être historique à Orange si l'action prévue ce 21 septembre a eu l'ampleur attendue. Tous les syndicats sauf la CGC se sont en effet associés pour appeler à la grève dans l'entreprise. Sur fond de NAO et de décision unilatérale mais aussi pour tout ce qui ne va pas depuis longtemps. Depuis des années Orange s'est engagé dans une suppression massive d'emplois via les départs non remplacés. Le plan Next des "années Lombard" était brutal avec près de 7000 emplois supprimés par an mais depuis, la logique est la même avec près de 3000 emplois supprimés chaque année.

L'entreprise a profité du confinement pour sortir des cartons moultes projets et accélérer ainsi les restructurations. La création des filiales Totem et d'Orange Concession s'ajoute à la fermeture ou au transfert de boutiques vers la Générale De Téléphone (GDT). La relation client téléphonique de premier niveau assurée en interne par les SCO et les UAT sera bientôt totalement sous-traité à l'instar de l'intervention client, elle aussi depuis longtemps sous-traitée en grande partie.

Certaines de ces " évolutions " sont reproduites en interne coté DISU : là aussi de moins en moins de recrutements dans les services « relation client » et de plus en plus de recours à la sous-traitance. Les CDD, intérim et apprentis remplacent les véritables emplois. On pousse les clients à s'auto-dépanner comme si chaque salarié était, en plus de son travail habituel, obligé d'être un spécialiste de son poste de travail !

L'action du 21 septembre était donc déterminante pour refuser le démantèlement progressif de l'entreprise et donner de la force aux syndicats

qui portent une autre vision de l'entreprise en défendant l'emploi, l'augmentation des salaires et l'arrêt de cette sous-traitance rampante.

Une autre date à noter pour une action de défense des emplois et des salaires est celle du 5 Octobre prochain. Ce sera cette fois-ci une mobilisation interprofessionnelle pour la défense d'un autre monde que celui qui nous est promis par les capitalistes. Aujourd'hui la fin du " quoi qu'il en coûte " va être le début de beaucoup de régressions sociales dont certaines sont déjà annoncées comme la réforme de l'assurance chômage ou celle des retraites.

Avec la pandémie, la précarité a augmenté pour beaucoup mais dans le même temps les plus grandes fortunes sortent indemnes voire même renforcées de cette période.

Cela doit nous pousser à participer nombreux à ces manifestations si nous voulons une autre société avec de meilleurs salaires, un partage du travail (32h) et des services publics renforcés.



TSP : des techniciens sous pression

La situation n'est pas nouvelle pour les TSP (Techniciens Soutien de Proximité), au fil des départs les équipes sont réorganisées. Et que ce soit en Ile-de-France ou en province les réorganisations des plaques sont souvent lourdes de conséquences : diminution du nombre d'équipes et de responsables, augmentation des temps de trajet avec l'élargissement des périmètres d'intervention, mais aussi du nombre de sites de rattachement.

Dans le même temps, la direction impose des réductions des temps de préparation des postes de travail et des temps d'intervention. La direction est loin des contraintes du terrain où, par exemple, Flexible Storage, « l'outil miraculeux », pose des problèmes de perte de données qui nécessite une restauration à partir de l'ancien PC : il est où le gain de temps ?

La CGT ne manque pas de signaler la gestion inhumaine de la direction tournée vers des objectifs économiques, positionnant les TSP comme variable d'ajustement en leur demandant sans cesse des efforts nouveaux.

L'épouvantail de la sous-traitance, porteur de perte d'expérience et de baisse de qualité de service, est toujours brandi : à la CGT, nous ne l'acceptons pas.

Le regroupement des activités dans les espaces services constitue une nouvelle contrainte pour les TSP qui voient leur profil métier se métamorphoser : accueil, production, livraison, interventions avec une gestion au coup par coup. Certains jours ces espaces

services ressemblent à des salles d'attente chez un médecin. La file d'attente est souvent dissuasive et les salariés repartent en pestant leur PC sous le bras. Mais phénomène plus inquiétant, ce sont les incivilités qui deviennent phénomène courant. C'est à qui passe-



ra en premier. Il va bientôt falloir des agents de sécurité dans ces espaces service !!! A moins que cette compétence ne soit rajoutée à la fiche métier des TSP !!!

Encore une fois, c'est avec chacun des salariés concernés, et réunis tous ensemble, que la CGT peut contraindre la direction à réaugmenter les effectifs des TSP et mettre en place une organisation n'épuisant pas moralement et physiquement nos collègues.

Pénurie d'emploi sur les plateaux d'appel à la DISU

Objectifs trop élevés, outils de surveillance... de nombreux salariés des Helpdesk ou du STGP s'inquiètent de la dégradation de leur condition de travail, due en grande partie aux sous-effectifs dans ces services.

Les CST ressentent depuis quelques temps une surveillance qu'ils ne percevaient pas ou peu auparavant : la durée de chaque appel est comptabilisée, sur certains plateaux helpdesk il faut être en prise d'appel dès la prise de vacation le matin même en retour de congés. Pas question de lire ses mails ou de se tenir au courant des évolutions qui ont pu se produire durant leur absence ; il faut avant tout répondre aux appels et ceci pour ne pas « plomber » la QS.

C'est inadmissible. Ce n'est pas aux salariés de subir les

effets du sous-effectif. C'est la Direction qui en ne remplaçant pas les départs, est responsable de cet état de fait.

C'est aussi ce manque d'effectifs qui oblige tous les salariés à s'auto-dépanner via le portail 100% pratique plutôt que de solliciter la chaîne de soutien, tout au moins pour ceux qui le souhaiteraient.

Orange vend le retour sur site en parlant de convivialité, les sous-effectifs suppriment cette convivialité.

Difficile de rester motivé dans ces conditions d'autant plus qu'il n'y a guère de perspective d'évolution professionnelle. Dire que le métier reste peu attractif relève de l'euphémisme.