



La CGT présente ... DISUrama

DISU, emploi et qualité en berne !

Quand la CGT alerte sur le fait que nos emplois sont en danger à Orange ce n'est pas simplement une vue de l'esprit. Cela se constate de plus en plus dans tous les services, les départs se multiplient et les arrivées se font au compte-goutte. A la DISU, il y a de plus en plus d'intérim, de CDD, dans les services et la sous-traitance se fait plus présente pour la bureautique, le STGP et la HLD... Le service rendu aux utilisateurs du SI se détériore. On demande de plus en plus de polyvalence, on joue avec les plages horaires d'accueil, on pousse les utilisateurs à s'auto-dépanner et les temps d'attentes pour avoir un téléconseiller s'allongent.

Prenons l'exemple des deux métiers les plus représentés à la DISU: les TSP (Techniciens de soutien de proximité) et les CST (Conseillers Support Technique) et voyons l'évolution récente de leurs effectifs. Depuis juillet 2019, 83 TSP ont quitté le métier (Retraite ou mobilité) et seulement 22 recrutements. Pour les CST, dans la même période, il y a eu 95 départs contre seulement 21 arrivées. (mais aucun au HD Bureautique) Ces chiffres, déjà alarmants, ne prennent pas en compte les collègues encore présents dans les effectifs mais en TPS à 50% ou en temps libéré avant leur départ définitif. On est loin du remplacement de tous les emplois avec des chiffres qui avoisinent les 5 départs pour 1 recrutement ! La CGT a donc demandé à la direction une réunion spécifique sur l'emploi à la DISU sur ces métiers, celle-ci s'est tenue le 28 septembre dernier.

Le discours de la direction est bien rodé et évoque de plus en plus de difficultés de recrutement en interne. Elle confirme qu'il faut plus de 5 mois en moyenne pour trouver et accueillir des candidats aux postes proposés. Elle nous dit que le marché de l'emploi à Orange se tend de plus en plus (comme si nous ne nous en étions pas aperçus !). Elle évoque également la baisse d'activité pour expliquer qu'on ne remplace pas tous les emplois. Elle se cache également derrière les directives Groupe pour justifier que la DISU

ne recrute pas d'externe et doit se satisfaire d'embauche interne.

Et pourtant, tout ceci ne peut que s'aggraver ! Les recrutements non comblés rapidement jouent sur les conditions de travail des équipes, dégradent l'ambiance dans les services et font que ces métiers perdent en attractivité ».

L'autre écueil concerne la formation qui n'est pas adaptée pour accueillir des salariés de tous horizons.



La CGT propose des solutions :

- Recrutement externe et en premier lieu proposition d'embauche aux CDD, aux apprentis, aux intérimis que nous formons !
- Mise en place de parcours de professionnalisation avec des formations de haut niveau et des primes associées au changement de métier comme ça a été le cas au STGP.
- Abandon de la sous-traitance pour pérenniser nos emplois coté DISU

Afin de gagner sur nos conditions de travail nous avons besoin que chacun se mobilise, n'accepte plus les discours lénifiants de la direction .

Déploiement à la hussarde...

En début d'année, la DISU présentait Office 365 et le HUB comme de grands projets transverses avec un aspect sécurité crucial. « Construire le poste de travail de demain, » était une promesse de notre Direction. Ces propos laissaient donc supposer que tout serait mis en œuvre pour que le déploiement de ces produits se fasse dans les meilleures conditions.

Pourtant la réalité est toute autre. Et encore un fois ce sont les salariés qui en font les frais.

Microsoft Office 365, qui remplace Office 2013, est déployé sur certains PC depuis cet été. Les CST de la bureautique ont tous reçu les 2 modules de formation pour soutenir ce produit. Mais tous sont unanimes pour reconnaître que cette formation est nettement insuffisante tant sur la forme que sur le fond : trop courte, trop théorique, pas adapté en distanciel car aucun atelier possible, trop dense ... bref pas adaptée donc pas efficiente. Elle s'apparentait plus à une présentation qu'à une véritable formation. Conséquences, lorsqu'il a fallu dépanner, les CST se sont trouvés démunis, et n'avaient trop souvent pas de solution à proposer à l'utilisateur.

Pour Office 365, les CST (Conseillers support technique) de la bureautique ont bien été formés mais tous sont unanimes pour reconnaître que cette formation n'était pas adéquate. TROP courte, trop théorique, pas adaptée en distanciel car aucun atelier possible, trop dense, elle s'apparentait plus à une présentation qu'à une véritable formation. Conséquence, lorsque qu'il a fallu dépanner les CST se sont trouvés démunis, et n'avaient trop souvent pas de solution à proposer à l'utilisateur. Le déploiement de MS365 a commencé en MPP (Mise en place pilote) et le faible volume d'appel a rendu la montée en compétence difficile. Ajoutons à cela, que trop souvent l'utilisateur n'a pas été informé en amont du déploiement sur son poste et



n'a donc pas forcément réalisé tous les prérequis nécessaires pour que l'installation se fasse correctement.

Bref, trop de « bugs » qui mettent encore une fois les CST en difficulté.

Interpelée sur ce problème en bilatérale par les Délégués Syndicaux de la CGT fin septembre, la Direction a balayé d'un revers de main tous ces arguments. Elle s'est montrée même très étonnée de ces dysfonctionnements. Pourtant les mécontentements remontent continuellement lors des briefs, réunions d'équipe, réunions de soutien... au Help Desk Bureautique.

La Direction reconnaît en revanche qu'il va falloir mieux communiquer lors de tels déploiements.

En ce qui concerne le HUB qui permet de se connecter à des applis Orange depuis son mobile, le produit devait être accessible à tous les salariés sur leur mobile en remplacement du produit actuel qui a été décommissionné à la mi-septembre. Dans l'été, on a appris que seuls les techniciens et certains profils métier peuvent bénéficier du HUB. Pour tous les autres salariés quelle est la solution sinon celle d'attendre le produit similaire de Microsoft « Intune » validée par la DISU mais qui ne sera pas déployé avant plusieurs mois ?

Le Conseil d'Administration : un rôle décisionnel

1^{er} tour : du 16 au 18 novembre 2021

2^{ème} tour : du 24 au 26 novembre 2021



Décidons de l'avenir de notre groupe

VOTONS CGT

Élection CA Orange du 16 au 26 novembre 2021