



La CGT présente ... DISUrama

Les Espace Services et l'avenir des TSP

La nouvelle politique de la DISU pour l'intervention vise à recentrer l'activité des TSP sur les Espaces Services. S'ils veulent être dépannés au plus vite, les utilisateurs éloignés des campus seront sûrement contraints de se déplacer dans l'espace service le plus proche. L'emploi de nos collègues TSP non rattachés à des espaces services semble sur la sellette.

Une autre orientation en cours de réflexion par la DISU concerne le cycle de vie du PC. Le modèle envisagé est le « PC as a Service » ou Ordinateur à la demande, projet qui va changer le mode de travail des TSP puisque le matériel serait loué et non plus acheté. La livraison et le SAV sont donc appelés à évoluer au détriment de l'activité des TSP.

Si les premières victimes sont bien les TSP, tous les salariés du groupe vont devoir s'adapter à ces nouveaux process qui demanderont toujours plus d'actions personnelles. Les salariés sont encore une fois la variable d'ajustement dans la mise en place de ces projets où ils ne sont pas consultés, et où il y a toujours une part d'improvisation.

Les TSP sont victimes du désancrage territorial en étant regroupés dans les grandes agglomérations. Et dans le même temps, leurs effectifs baissent. La direction utilise des stagiaires, des alternants et des contrats précaires (CDD, intérimaires...) pour combler les vides, Les rares recrutements ne sont qu'en interne : aucun stagiaire de longue durée (renouvelé) n'est embauché !

Et comme un CDD ne peut être renouveler que 2 fois sans délai de carence, certains CDD sont contraints de partir laissant des Espaces services dans la mouise faute d'effectifs suffisant. C'est le cas à Lyon Lumière, à Balma et ailleurs



Les responsables doivent jongler avec ce manque d'effectif, avec des périmètres qui s'allongent,

Mais si certains TSP sont confrontés à une surcharge de travail, pour d'autres c'est la situation opposée, baisse d'activité ayant plusieurs causes : le passage d'activités à la sous-traitance, l'utilisation systématisée du 100% pratique (si peu pratique !) et la diminution des effectifs d'Orange conséquence de la politique de non-remplacement des départs.

L'avenir des TSP ne peut exister que par une politique de recrutement, liée à un véritable ancrage territorial, et au maintien des activités en interne. C'est ce que défend la CGT depuis toujours.

La CGT a interpellé la Direction de la DISU et demande en urgence une audience pour exiger le passage de CDD en CDI

Revendication qui ne peut s'appuyer que sur la mobilisation de tous, TSP, Responsables TSP ainsi que tous les salariés.

Orientation bye-bye !

Il y a quelques mois, notre directrice nous annonçait un changement très impactant pour la DISU, notamment pour les TSP et les Help Desk. Le but affiché de cette réforme étant de s'adapter à la politique de l'entreprise qui supprime toujours plus d'emplois internes notamment ceux des non-cadres !

Si le soutien informatique, depuis la création des USEI puis DTSI/DISU, a beaucoup évolué au fil des années, l'objectif était toujours de s'adapter aux utilisateurs du SI et offrir toujours plus de services.

Ce qui nous attend aujourd'hui n'est plus une évolution dans ce sens mais plutôt une révolution débouchant sur toujours plus de sous-traitance.

A l'instar de ce qui s'est passé pour la relation client dans le groupe, la plupart des appels au 0810.30.3000 aurait vocation à être sous-traitée. Quant aux TSP, seuls les emplois rattachés à un Espace Services seraient pérennes à terme.

De gros changements sont au menu :

- Pour les CST moins de prise en charge des appels en front, évolution vers plus d'expertise mais pas de reconnaissance en vue.
- Pour les TSP, la préparation et livraison des PC seront laissés aux constructeurs, plus d'accompagnement aux utilisateurs Mais là encore transformation du métier sans aucune perspective d'évolution.

Pour notre directrice, cette « transformation », sur la durée, s'adaptera au fil des départs. On a, hélas, mis la charrue avant les bœufs car, entre les annonces fracassantes du début d'année et aujourd'hui, pas grand-chose coté direction pour

mettre du sens à ce projet et permettre à chaque salarié de se projeter.

En parallèle, on apprend qu'Orange va fermer la plupart de ses boutiques et les confier à notre filiale GDT.

Un projet qui, là aussi, va impacter la DISU et notamment les TSP et la Hot Line Distribution.

En laissant les salariés dans l'expectative, il fallait bien se douter que cela pousserait à encore plus de départs et pas seulement pour les salariés pouvant accéder au TPS... Cela augmentant la précarisation des emplois avec plus de CDD et d'intérim dans l'attente de connaître la finalité !

La DISU a présenté ce projet aux élus du CSE avec son lot de transformations et une ligne directrice : le « make or buy ». Sous-traiter massivement serait la solution miracle, sous-traitance déjà trop largement

développée à la bureautique et au STGP.

Plus inquiétant, le choix de ces dernières années de faire de « 100% pratique » une obligation vers laquelle tous les utilisateurs du SI sont renvoyés, ne semble pas plébiscité. Le résultat des rituels sondages démontre bien le mécontentement des salariés du groupe.

Même si, au vu des transformations du groupe, l'adaptation de la DISU semble incontournable, l'orientation choisie, de toujours plus de sous-traiter est inacceptable. Pour la CGT, il faut pérenniser l'emploi en embauchant tous les CDD et intérim et réfléchir à une DISU qui redevienne un véritable service aux utilisateurs !

Continuer dans cette logique de « Make or Buy » pourrait bien se transformer en « Make or Bye Bye » pour la DISU en tant qu'infogéreur du groupe !



Vos représentants CGT de la DISU (Elus CSE, Délégués Syndicaux, RP, CSSCT)



Paris : Joël Conte (CSE, CSSCT,DS), Rafik Boukhalfa (DS,RP), Max Midelton (DS), Annie Boisdron (RP) **Nantes** : Sylvie Amisse (CSE, CSSCT,DS), Simon Cayuela CSSCT,RP), Alain Breuille RP) **Toulouse** : Philippe Picou (DS, CSSCT, RP), **Balma** : Guy Mezger (RP) **Limoges** : Alain Galtié (DS) **Strasbourg** : Frédéric Karas (DS, RP)