

Janvier / Février 2023



## La CGT présente ... DISUrama

### HD BUREAUTIQUE : CHANGEMENT DE SOUS-TRAITANT, PAS DE STRATEGIE

L'arrêt de la sous-traitance à la DISU, spécifiquement au HD Bureautique, n'est pas d'actualité, loin de là.

Une page se tourne: A partir du 1er mai, c'est la société EXPERIS qui sera en responsabilité à 100% sur le débordement car le prestataire historique INETUM (Ex GFI) n'a pas candidaté lors du récent renouvellement du contrat voulu par la DISU.

Même si toutes les raisons de du non-positionnement d'INETUM sur l'appel d'offre ne sont pas connues, il est fort à parier que les nouveaux indicateurs plus ambitieux et plus contraignants du nouveau cahier des charges ne leur convenait pas, à savoir : le délai d'attente, les délais de résolution des tickets, le taux de découverte (question du sondage utilisateurs), le delta satisfaction supérieur à 70% par le total des sondages) et le taux de traçage à 100%

Même s'il n'y a pas d'objectif sur le nombre d'appels que devra prendre EXPERIS, le taux de débordement sur le niveau N1 oscille entre 25% et 45% selon les périodes (déploiement nouveaux projets type Orange Collaborative ou creux d'activité type fin 2022/début 2023)



La CGT souligne que même si le nombre d'appels bureautique pris par la sous-traitance n'augmente pas, le taux par rapport au nombre total d'appel entrants au 081030300 est en hausse. On est loin du simple « débordement d'appels » des débuts.

Au-delà de ce simple changement de contrat et de prestataire, la CGT dénonce une nouvelle fois le recours systématique à la sous-traitance qui conduit à une perte de la maîtrise des activités en interne, à une perte de maîtrise de notre SI et une perte du lien avec les utilisateurs.



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

**Paris** : Joël Conte (CSE, CSSCT,DS), Rafik Boukhalifa (DS,RP), Max Midelton (DS),

**Nantes** : Sylvie Amisse (CSE, CSSCT,DS), Simon Cayuela CSSCT,RP), Alain Breuilly (RP)

**Toulouse** : Philippe Picou (DS, CSSCT, RP), **Limoges** : Alain Galtié (DS)

**Strasbourg** : Frédéric Karas (DS, RP)

## Sous traitance ne rime pas avec compétences !

Vendredi 13 janvier 2023 de nombreuses applications interfacées de notre SI sont tombées en rideau de 14h à 18h provoquant un incident majeur. Cela a impacté entre autres les ventes dans les boutiques, les AE et les activités techniques des UI. Le service GEOTRAC qui sert à localiser les mobiles a également été impacté : à cause de ce dysfonctionnement tous les appels à destination des numéros d'urgences (les appels du 15) aboutissaient à Paris.

La cause provenait des certificats de l'IOSW (plateforme d'échange entre toutes les applications interfacées du SI d'ORANGE) qui n'étaient plus valides car non renouvelés.

La mise à jour des certificats était réalisée auparavant en interne dans le service PFC de la DTSI. La Direction a choisi de sous-traiter cette activité à SOFRECOM (projet ATLAS). Le sous-traitant n'a pas installé les certificats en temps et en heure provoquant cette panne gigantesque. Il y a pourtant toute une série de rappels sur l'expiration



des certificats permettant à l'exploitant de ne pas passer à côté.

Le choix de la sous-traitance sur ce type d'activités complexes et stratégiques est une hérésie dont on mesure aujourd'hui les conséquences. Quelle estimation la Direction fait-elle des conséquences financières de cette panne ?

Allons-nous enfin, à l'occasion de l'annonce de la nouvelle stratégie de la DG, rompre avec

cette politique de non-remplacement des départs en TPS ou retraite conduisant à externaliser les activités au fur et à mesure ?

Pour la CGT, ORANGE ne doit pas devenir une coquille vide, il est urgent d'arrêter la perte de compétences et de stopper la fuite des cerveaux car nous allons au-devant de graves catastrophes au niveau du SI. Souvenons-nous de l'indisponibilité des numéros d'urgence qui a causé des morts ! Les moyens financiers existent à ORANGE pour remplacer chaque départ à la retraite.

## La prime d'allongement de trajet

Les salariés de Paris-Montsouris et Bobillot ont rejoint le site d'Arcueil en juin 2022. Comme à chaque changement de site, l'augmentation du temps de trajet est étudiée et peut donner lieu à une prime. Les critères imposés par la direction sont tels qu'aucun des 70 salariés concernés ne pouvaient prétendre à la prime. Finalement après des échanges de la CGT avec la direction, dans sa bienveillance (!) plusieurs salariés vont toucher cette prime, mais très peu.

La prime est octroyée pour un dépassement au minimum de 20 minutes par trajet, ce qui fait 40 minutes de transport de plus par jour. Pourquoi ne pas attribuer cette prime à partir de 10 minutes de trajet en plus par trajet, soit 20 minutes de transport en plus par jour, ce qui est déjà beaucoup ?

Les applications utilisées pour le calcul de temps se basent sur le trajet le plus court et toujours dans les meilleures conditions sans prise en compte des perturbations trop fréquentes en Île-de-France.

La santé des salariés n'est pas prise en compte: ceux qui sont en RQTH (reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé) se voient appliquer les mêmes règles de calcul. La promesse de la direction d'écouter le salarié dans ses arguments reste très subjective. La réponse de la direction à ces demandes est orale. La réponse écrite est difficile à obtenir, et encore plus avec des détails et des précisions pour avoir un échange réellement contradictoire.