



# Le travail du samedi au STGP

La dénonciation de la décision unilatérale au sein du département Appuis à Chaud et STGP concernant l'organisation des horaires du samedi a été présentée au CSEE DTSI de février et envoyée à tous les techniciens.

La crise sanitaire ne freine pas les réorganisations au sein d'Orange et la DISU ne fait pas exception.

Les techniciens du STGP (CST) sont amenés à travailler un samedi sur 8. Grâce à la mobilisation des salariés et de la CGT en 2015, un accord, dénoncé aujourd'hui, avait été signé reconnaissant le travail du samedi par des récupérations.

Mais depuis 2020 la Qualité de Service (QS) s'est fortement dégradée sur le flux Instabilité Cuivre le samedi. Rappelons que ce flux n'est pas servi par la sous-traitance car ces appels sont souvent complexes et les salariés de Téléperformance ne sont pas suffisamment formés pour traiter ces dysfonctionnements. Les techniciens de l'UI se plaignent de ne pas pouvoir joindre les collègues du STGP sur ce flux le samedi matin essentiellement.

Rien d'étonnant à ce constat. Non pas que les CST soient moins compétents au fil des années, mais comme il y a de moins en moins de CST au STGP (92 en 2015 et 59 fin 2020), ils ne sont plus qu'en

moyenne 7 techniciens le samedi au lieu de 11 en 2015, et ne peuvent donc pas faire face à ce flux d'appels.

La DISU pense avoir trouvé une solution pour améliorer la qualité de service sans recruter car les appels concernant les lignes cuivre devraient baisser au profil des appels sur la fibre. Il suffirait donc d'adapter ce flux aux ressources disponibles. La majorité des appels s'effectuant le samedi entre 8h30 et 12h30, les CST du STGP traiteraient ce flux sur cette matinée uniquement les appels Instabilité Cuivre. Tous les autres appels seraient servis par Téléperformance. Et puisque le samedi après-midi il y a très peu d'appels sur le cuivre et bien ce flux serait fermé et les techniciens du STGP pourraient ne pas travailler, laissant ainsi la sous-traitance seule le samedi après-midi.

La CGT considère que cette proposition de la DISU sur la réorganisation des horaires ne répond qu'à une seule question : comment maintenir la QS sans pallier la baisse des effectifs du STGP ? En bref, comment adapter l'activité aux ressources et non l'inverse ?

Mais si la dénonciation de cet accord est obligatoire pour modifier les horaires au STGP, la solution



envisagée par la Direction est loin d'être actée. Ce n'est qu'une proposition, une éventualité.

Si, vous, salariés du STGP, n'êtes pas d'accord avec cette proposition et que vous ne voulez pas perdre vos acquis, si durement gagnés, il faut le faire savoir.

Vos élus CGT seront à vos côtés pour défendre vos revendications et nous avons demandé l'ouverture de négociations à la DISU. CFDT, Sud et la CFE CGC nous ont suivi.

Mais pour cela il faut vous faire entendre courant avril. La CGT organisera une consultation par sondage et des HIS uniquement consacrées à l'organisation des horaires le samedi au STGP.

**Nous porterons vos revendications dans les négociations avec la DISU.**

**La CGT avec le STGP ! Depuis la création du STGP, la CGT a toujours été aux côtés des techniciens. Avec votre mobilisation, nous avons obtenu le 2 3 (bande D) comme niveau cible, des recrutements externes et la mise en œuvre de plans complets de formations dans les années 2010, la reconnaissance du travail du samedi en 2015, l'obtention du métier spécifique de CST en 2019. Nous restons à vos côtés !**