



La CGT présente ... DISUrama

Le travail c'est la santé ?

Le temps passé au travail, sur site ou en télé travail, représente une grande partie de notre journée. Le contenu de notre travail a donc des incidences importantes sur notre santé physique et mentale. Il ne s'agit pas simplement de la charge de travail (nombres d'appels reçus, émis ou de dossiers traités) mais aussi du sens qu'il revêt.

Depuis la privatisation de France Télécom et la dérèglementation liée à la concurrence, nous assistons en interne à un changement total de culture technique. Nous sommes passés d'une culture PTT de Service Public, où la qualité de service était la priorité, à une culture libérale où la création de profits pour les actionnaires conditionne toute la politique de l'entreprise.

Du temps des PTT, c'étaient les délais de déploiement et de rétablissement des réseaux qui primaient même si évidemment il y avait des procédures comptables.

A Orange ce n'est plus l'Etat mais les actionnaires qui fixent le cap : la priorité est de réduire la masse salariale ce qui se traduit par un taux de remplacement d'une embauche pour 4 départs. Nous sommes donc de moins en moins pour faire le même volume de travail avec pour corollaire le développement de la sous-traitance (30% à la DISU en 2020).

Les évolutions technologiques conduisent à un éloignement et un éparpillement des compétences. Du temps des PTT la plupart des acteurs que ce soit pour le réseau cuivre ou informatique étaient sur des périmètres départementaux, régionaux ou national en étant identifiés et connus. Avec l'externalisation les activités sont éparpillées sur toute la planète, les chaînes de soutien sont éclatées et morcelées, chacun des acteurs ne maîtrisant qu'un morceau de la chaîne.

Les problèmes se complexifient avec des interactions très importantes entre le poste de travail et les applications et logiciels utilisées ce qui nécessiterait un renfort des équipes Bureautique (N1 Soutiens Métiers N2) plutôt que de continuer encore à sous-traiter.

Tout cela entraîne une dégradation de la qualité de service et donc un mécontentement des dépositaires. Ce mécontentement rejaille essentiellement sur les services en front comme les Help Desk par exemple ou les TSP.

Face à ces dégradations de la qualité de service qui se multiplient, l'entreprise réagit en multipliant des ponts téléphoniques, des boucles d'amélioration... Ces réunions donnent souvent le sentiment de brasser beaucoup de vent sans régler les problèmes car les causes sont structurelles (manque de personnel, acteurs non identifiés, sous-traitance...).



Confronté à des dysfonctionnements multiples et répétés, le personnel peut avoir l'impression d'être dans le film « Histoire sans fin » avec des boucles qui se répètent. Il s'ensuit une lassitude, une fatalité et une résignation perceptibles dans les réunions où les collègues restent muets.

Il est tout de même important que le personnel continue de s'exprimer en réunion d'équipe ou lors des présentations de la Direction. S'exprimer c'est d'abord prendre la parole, discuter et échanger. Si les réseaux sociaux ont favorisé une culture de l'anonymat où tout le monde se défile à l'abri derrière son écran, nous pensons quant à nous que la communication directe, franche et cordiale reste nécessaire notamment pour exprimer son ressenti par rapport au travail. Vos représentants de proximité et vos délégués syndicaux ont besoin d'entendre vos avis lors des réunions d'équipes ou des HIS. N'hésitez pas à vous exprimer.

DASDE, DASTP pour 2021: comment pallier l'absence d'embauches ?

Les feuilles de routes de ces unités pour 2021 consistent à essayer d'adapter les activités aux ressources, et pas l'inverse, ce qui serait normal. Ceci passe par la sous-traitance, le « digital first » et autres balivernes. Le tout est enrobé de la novlangue libérale et des « éléments de langage » habituels fournis clés en main par Orange.

Assistance de proximité

Anticipation et amélioration sur les besoins en emplois en optimisant les processus (sic) sont les maîtres mots. Avant c'était fait mais pas bien ... mais les contraintes budgétaires sur les emplois demeurent.

Les différents processus de travail (DMI, Projets, SIG) seront suivis par la cellule 3P et si certains processus ne sont pas assez performants, on les changera et vite ! C'est de l'agilité voire des méthodes types commandos qu'il faut. Nous penchons plutôt pour du bricolage permanent, et la débrouille pour les TSP comme mode de fonctionnement.

Les espaces services deviennent le Saint Graal, et malheur aux salariés d'Orange qui travaillent sur les petits et moyens sites, ils devront se déplacer s'ils veulent un dépannage rapide.

La qualité des données (26E) est un vrai sujet que l'on confie aux TSP volontaires et que l'on espère automatiser, quel manque d'ambition !

L'absence de remplacements des TSP qui partent, même si il y a des recrutements çà et là, au compte-gouttes, est le scénario inamovible depuis des années, et la proximité de cette assistance devient de plus en plus théorique. La vision site par site des activités et des ressources à moyen terme n'est même pas donnée.

Assistance à distance

Là aussi, l'heure est au développement de l'autonomie des utilisateurs et à l'automatisation.

Concernant l'anticipation et l'optimisation des moyens, c'est-à-dire comment faire avec de moins en moins de personnels, la sous-traitance fait partie des solutions. Ils ne s'interdisent plus d'arriver à une sous-

-traitance à 100 % sur certains flux d'appels ... mais ce n'est pas à l'ordre du jour aujourd'hui (y croient ceux qui le veulent).

Les salariés d'Orange, en panne, vont devoir suivre un vrai chemin de croix pour réussir à confier leurs problèmes à un technicien compétent en chair et en os.

Il faudra d'abord aller sur le portail 100% pratique pour vérifier que la solution ne s'y trouve pas. Au passage ce portail a été refait car l'ancien n'était pas terrible (les salariés qui ont participé à sa mise en place apprécieront).

Ensuite, un sms ou un mail vous indiquera où trouver la solution puisque vous ne l'avez pas trouvée vous-même !

Enfin, vous aurez un technicien en ligne, après de longues attentes dues au manque de personnel.

De fait, le temps que vous passerez à vous auto-dépanner, sera du temps de perdu pour Orange mais gagné pour la DISU. Comprenez qui peut !

Nous considérons que le programme proposé ne répond qu'à une seule question : comment maintenir la quasi absence de remplacements des départs dans les HD tout en évitant une dégradation de la qualité du service rendu ? Nous avons une autre solution. Elle consiste à mettre les ressources nécessaires aux besoins exprimés par nos clients.

