

**Orange
DTSI Nantes
Beaulieu /
Cambronne /
Fulton /
Vertou**

L'écho local CGT

pour le droit à la communication
**Fapt
la
cgt**

**Mars
2021**

A DTSI, ça va bouger dans tous les sens !!!

Globalement, la direction va réorganiser tout DTSI, oui, tout le monde, et tout réorganiser par domaines et fonctions.

Les domaines sont : Boucle locale fixe et métiers de l'intervention et des réseaux, Cœur et Accès, Infrastructures, Plates-formes de services, SI, Poste de travail, Supervision et vision 360, Ressources Humaines, Communication, Contrôle de Gestion, Devops / CI-CD, Énergie – Environnement, Sécurité, Urbanisme transverse, Data / IA.

D'une part, on voit de suite que les domaines n'ont pas de correspondance automatique avec les unités actuelles. Par exemple on sait que DESI et DSI vont fusionner: ils couvrent plusieurs domaines. Il devrait aussi y avoir d'autres établissements dans le même cas, il est aussi probable que les RH seront regroupés dans un même établissement, comme d'autres fonctions support.

Ensuite on regroupe (comme autrefois) la conception (build) et l'exploitation (run). On pourrait penser que l'organisation comme la mode est un éternel recommencement. Mais entre-temps il y a eu d'énormes suppressions d'emplois, et les périmètres sont bien plus grands.

Car la vraie motivation, au-delà des discours de la direction sur la satisfaction clients, l'amélioration de l'expérience salariés, c'est la recherche d'encore plus de gains de productivités.

Et pourtant, pour améliorer l'expérience salariés, il suffirait d'augmenter les salaires, d'embaucher en quantité suffisante, et les salariés heureux travailleraient encore mieux ce qui aurait un effet direct sur la "satisfaction clients". Encore plus si au lieu d'aller augmenter encore les dividendes, les profits servaient à investir sur les réseaux.

Mais c'est le chemin inverse que prend la direction avec d'une part la recherche de gains de productivité et d'autre part, le recours accru à la sous-traitance dans le contexte de suppressions d'emplois massif. Il est probable que cette réorganisation d'ampleur va rationaliser et organiser en délimitant ce qui sera fait en interne et par la sous-traitance.

Cette réorganisation n'est pas anodine. Elle va toucher l'ensemble de la DTSI et redessiner complètement notre organisation du travail. Même si certaines choses peuvent avoir du sens, pour la CGT c'est l'intérêt des salariés et usagers qui doit compter et pas celui de l'épaisseur du portefeuille des actionnaires.



STGP et le travail du samedi : bis repetita ...

Le client roi avec des papillons dans les yeux, ce sera pour plus tard, les statistiques et la Qualité de Service priment.

Le service du STGP historique, réparti sur 3 sites (Paris, Rennes et Nantes) se réduit comme peau de chagrin. Des 91 téléconseillers d'il y a 5 ans, ils ne sont plus que 59 fin 2020. Soit environ 35% d'ETP en moins.

Mais à quoi bon s'inquiéter : la sous-traitance de Télé Performance est là pour prendre la relève, et d'après notre direction, la qualité de ce prestataire est à l'attendu. Il porte donc bien son nom !!

Mais n'enterrons pas trop vite le STGP car ce service reste quand même encore indispensable, toujours d'après notre direction, pour prendre en charge le niveau 2 de notre sous-traitant et les appels concernant l'Instabilité Cuivre. Ces dysfonctionnements étant complexes à résoudre, ces appels ne peuvent pas être servis par la sous-traitance insuffisamment formée.

Et justement, un petit couac s'est glissé dans les rouages de cette mécanique bien huilée : la Qualité de Service (QS) pour ces appels Instabilité Cuivre n'est pas bonne le samedi. Ce jour-là et essentiellement le matin, les techniciens de l'UI resteraient trop souvent sans interlocuteur au STGP sur ce flux.

Etonnant, car toujours d'après la Direction, ces appels seraient en diminution de 15 à 20 % par an et ce depuis 5 ans, les clients fibrés étant de plus en plus nombreux. Donc en 2021 ces appels devraient être à la marge.

Le STGP serait-il moins performant que son sous-traitant ? Que nenni ! Le problème réside dans le peu de techniciens présents le samedi. Un technicien STGP sur 8 travaille le samedi et il n'y en a plus que 7 en moyenne au lieu de 11 il y a 5 ans.

La direction contre toute attente aurait trouvé la solution à ce problème sans recrutement supplémentaire ! Les appels sur le flux Instabilité Cuivre arrivant pour la grande majorité le matin (environ 60 appels), les

techniciens du STGP traiteraient le samedi matin uniquement les appels sur ce flux. La sous-traitance se chargerait de tous les autres appels. Et puisque le samedi après-midi il y a peu d'appels sur ce flux, les appels seraient traités « en solo » par Télé Performance.

Les clients qui payent, les vrais, pas les clients internes, seront dépannés plus tard. Le NPS (Net Promoter Score) actuel étant déjà excellent, on n'est plus à ça près !

Il y avait un accord de signé en 2015 pour le travail du samedi au STGP ?? Pas de problème pour la direction : il suffit de dénoncer cet accord. Et Basta !

Autant dire que nos collègues du STGP sont insatisfaits de ce projet. Quitte à devoir sacrifier un week-end autant travailler un samedi complet et récupérer ces heures le jour voulu.

Mais rien n'est encore acté.

Comme en 2015, nous pouvons gagner un accord sur le travail du samedi à partir de vos revendications.

Alors, camarades et collègues du STGP ne lâchez rien, il est encore temps d'agir.

