Sud Solidaires

DTSI infos N°5

JANVIER 2017

« Si tu ne participes pas à la lutte, tu participes à la défaite »

Bertolt Brecht

Sommaire :

- Digitalisation qui vient...
- Échos du CE
- DISU digitalisation en marche
- Plan de formation 2017

Les échos du CE.

CE du 23-11-2016

Expertise des comptes : des secrets inavouables ?

La direction de DTSI s'engage dans la voie de ***l'omerta*** quand il s'agit de l'expertise des comptes. Au prétexte qu'elle ne se ferait qu'à la DTSI, c'est la dernière fois qu'elle sera présentée aux élus.. Au-delà de l'appauvrissement du dialogue social si souvent vanté par l'entreprise, n'y aurait-il pas une volonté de cacher des décisions catastrophiques sur les entreprises de sous traitance?

Pour exemple, seuls les gens du nord auront sans doute entendu parler de l'arrêt brutal du marché avec la société SATCOMS en 2015 – suppression jugée abusive par le tribunal qui condamnera ORANGE à verser une pénalité de 15 millions d'euros à SATCOMS en juin 2015*. Orange a sans doute les moyens de jeter l'argent par les fenêtres. Les salariés aimeraient en douter...**Sans l'expertise des comptes, qui aurait été informé de ces pratiques d'un autre temps ?**

** la voix du Nord 24 juin 2015*

La « digitalisation » qui vient...

L'automatisation, la « digitalisation », le recours à une sous traitance accrue, le tout saupoudré de quelques embauches ne sont que des fausses bonnes réponses aux nombreux départs non remplacés!! Mais la vraie question demeure: au bout de l'histoire de la numérisation que restera t-il de nos emplois lorsque la « digitalisation » de nos métiers aura rendu son plein effet ?

Au fil de la virtualisation nos métiers s'envolent..

Les progrès du SI et des nouveaux outils permettent une virtualisation des fonctions réseau les rendant très « volatiles » et exportables. Plusieurs dossiers présentés vont dans ce sens.. (Odyssée, DR....). La disparition de nos métiers serait donc la faute au progrès, les mutations (technologiques) s'imposeraient à nous comme elles s'imposent aux espèces. Or l'introduction d'un nouvel outil ou d'une nouvelle organisation du travail est toujours un choix politique, le progrès n'impose rien en soi !!

Loin d'être neutre, ou inexorable, l'automatisation ou la digitalisation procèdent toujours de l'exercice d'un pouvoir, au profit d'un groupe humain et au détriment d'un autre...

Des projections pessimistes...

Différentes études* sur les conséquences de la numérisation (ou digitalisation) envisagent la disparition de 40% des métiers actuels.. La robotisation associée à des algorithmes de plus en plus performants vont confisquer des activités jusqu'ici réservées aux humains. Les « machines » peuvent désormais assurer des taches de pilotage et de contrôle...

Les enjeux de la digitalisation.

D'abord une évidente augmentation de la productivité par l'automatisation d'une part des taches humaines. Robots et algorithmes peuvent en effet « travailler » 24h sur 24 sans se fatiguer.. Mais c'est aussi un enjeu social et idéologique; la numérisation permet la mise en place de nouveaux outils de surveillance des salariés et une réorganisation du travail. Idéologique: au nom du progrès et de l'inéluctable « transition numérique », il s'agit de débarrasser le droit du travail de rigidités telles que la durée du temps de travail ou le CDI. Notions qui ne seraient plus adaptées au contexte d'une entreprise moderne et digitalisée..

Or comme tout nouvel outil, loin d'être neutre, ou inexorable, l'automatisation ou la digitalisation procèdent toujours de l'exercice d'un pouvoir, au profit d'un groupe humain et au détriment d'un autre.

Et demain à DTSI ?

Même si des études plus récentes réduisent les chiffres de destruction de métiers, les conséquences sur les conditions de travail sont bien réelles et sont déjà perceptibles. Intensification du rythme de travail, polyvalence par la mutualisation, etc... **Mais la grande inconnue porte sur les métiers « DTSI » automatisables à terme. Si on y ajoute les activités données à la sous traitance que restera t-il à DTSI demain ?**

**Les classes moyennes face à la transformation digitale.*

Roland Berger Strategy Consultants

https://www.rolandberger.com/publications/publication_pdf/les_classes_moyennes_face___la_transformation_digitale___roland_berger.pdf

DISU* : la transformation digitale en marche

DISU Autrement : une réorganisation par étapes:

L'an passé, la DISU et son état-major ont mis en place une organisation matricielle en lieu et place d'une organisation géographique. La structure managériale a été réorganisée et bon nombre de managers sont partis. **Constat : les prises de décisions de la fonction RH ont été centralisées et le dialogue social en ressort appauvri**.

La phase 2 de **cette réorganisation touche à présent la façon de servir les utilisateurs du SI** et le fonctionnement des équipes (Unité Opérationnelle Métier, Unité opérationnelle Poste de Travail et Direction du Service-DISER).

Le salarié Orange est invité à s'auto dépanner….

Côté UO Métier, les Help Desks (le 0810 30 3000) réorganisent leurs activités en **mutualisant leurs moyens autour des applications les plus stratégiques**. En parallèle, on retire à d'autres applications l'accès au soutien par téléphone : on invite le salarié Orange à s'auto dépanner. Un portail de services sera bientôt mis en place et si celui-ci ne permet pas de répondre au besoin de l'utilisateur du **SI**, il devra utiliser le Self-Service du Soutien (dépôt d'incident en ligne), le Chat, le Clic to Call (demande de rappel suite à un incident). C'est cela, **la Nouvelle Politique de Service** de la DISU. Et cela risque bien d'enchanter autant les utilisateurs que les salariés **DISU…**

Côté UO Poste de travail, le développement du **coli-postage** (livraison du matériel informatique à installer soi-même) et l'ouverture **d'Espaces Services** (pour venir retirer le matériel) s'accentue.

A besoin identique, traitement différencié, selon le poids business

Même stratégie de service pour l'assistance téléphonique bureautique que pour le soutien applicatif métier : les appels seront priorisés **en fonction de l'impact business du service du demandeur** de soutien. Les utilisateurs se heurteront là aussi à **la différenciation de service** mise en œuvre par la **DISU**. Chaque modèle de service à son appellation d'origine protégée…

La **DISER,** 3ème pierre angulaire de la DISU, sera chargée de superviser et développer les nouveaux services permettant à Orange d'entrer pleinement dans l'ère du numérique.

A force de Digital, le salarié va s'en mordre les doigts

Non seulement, le salarié ***Orange*** va devoir continuer à monter en compétence sur son propre métier, mais il va en plus devoir installer, voire dépanner, lui-même sa station de travail.

Qui n'a pas rêvé un jour d'être autonome ? La **DISU** va rendre cela possible ! Le salarié d'Orange va enfin vivre la révolution numérique de l'intérieur.

La finalité de cette digitalisation est de toujours plus réduire la masse salariale, réduire les coûts et verser toujours plus de dividendes aux actionnaires.

DISU* (Direction Infogérance et Service aux Utilisateurs) *est l'interlocuteur des salariés concernant l'environnement de travail informatique et les équipements télécoms & bureautiques et assure le soutien applicatif

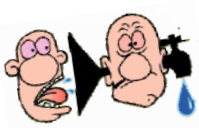
Au CE DTSI

Plan de formation 2017

Les objectifs de la DTSI sont comme toujours assortis de belles paroles. Attendez-vous à vivre une expérience unique agrémentée des récurrentes promesses, dans le cadre du contrat social que met en avant la direction, comme toujours…

Nous avons été arrosés de chiffres, de nombre de formations proposées, d'heures de formation – la moyenne, en 2015, de 26 heures par agent vous permettra de vous situer. Bref une démarche purement comptable, comme si la quantité était la seule variable exploitable par la direction. Il n'a jamais été question de qualité – la direction ferait des sondages ; où sont les résultats? La formation est mise en œuvre uniquement pour servir les objectifs de développement de l'entreprise à l'horizon 2020. A aucun moment, les compétences ne sont reconnues et très peu conduisent à une promotion. La direction interpellée reste muette !!!

Pour SUD, à part la qualité de rédaction du document, il manque un élément essentiel à la mise en œuvre de ce plan : les ressources sollicitées par la direction. Au-delà du respect de la loi, le plan montre sa faiblesse vis-à-vis des établissements secondaires de plus de 1400 salariés.



Sud
Fédération des activités postales et de télécommunications
25/27 rue des Envierges 75020 paris
Tél : 01 44 62 12 00 - Fax : 01 44 62 12 34
Courriel : sudptt@sudptt.fr
Site : www.sudptt.fr
Union syndicale Solidaires