

MP20 : LE SOUTIEN DE PROXIMITE EN DANGER !

Depuis octobre 2024, la DISU a lancé divers tests dans le cadre d'une réorganisation du soutien de proximité. Le projet **MP20** (Modernisation des Processus de l'Offre Ordinateur) constitue un véritable cataclysme tant pour tous les acteurs de la DISU concernés au plus près que pour les clients de la DISU se retrouvant bien malgré eux en zone MP20.

Aide-toi, la DISU t'aidera (ou pas !)

L'élément le plus impactant est le transfert de la mise en service d'un poste de travail, du technicien DISU (TSP) vers le bénéficiaire de ce matériel. Les ordinateurs sont préparés sur des sites de production spécifiques, puis expédiés à leur futur bénéficiaire. Une fois que ce dernier aura réceptionné son nouveau matériel, **charge à lui de le mettre en service** et de récupérer ses données sur One drive (s'il a bien pensé au préalable à les sauvegarder sur le cloud...).

Avec MP20, les TSP en sont réduits à faire de l'accompagnement à l'usage (sur PC ou téléphone). Dans les campus Orange, ils interviennent sur les équipements de salles de réunions ou pour proposer des ateliers de sensibilisation RSE (ex : pause de film de protection sur les mobiles). Ces activités existaient déjà, mais force est de constater que certaines, comme les ateliers ABC ne rencontrent pas l'engouement escompté auprès des salariés d'Orange. Aujourd'hui la partie : production – maintenance et affectation ou changement d'ordinateur, représente plus de 50 % du métier de TSP. MP20 lui enlève ainsi une partie de cette activité en la réaffectant à l'utilisateur du poste de travail dont ce n'est pas le métier !



Communication et volontariat : les errances de la DISU

Ce projet a été mis en place sans une véritable communication, non seulement auprès des acteurs concernés, mais aussi auprès des utilisateurs qui découvrent qu'ils sont dans une zone MP20 (et pas forcément une zone blanche) quand ils déposent un incident auprès du Help Desk. Cette communication est pourtant essentielle pour que des salariés désemparés et déstabilisés ne retournent pas leur mécontentement légitime contre leurs collègues TSP ; TSP obligés par leur hiérarchie à ne plus leur fournir un soutien de proximité.

Selon le dossier présenté en CSE DTSI en octobre 2024, les testeurs devaient être volontaires mais

dans les faits, on s'aperçoit que nombre d'entre eux se sont fait forcer la main. L'impact sur d'autres métiers de la DISU comme les conducteurs d'activité et des gestionnaires de parc (RQD) n'a pas été vraiment évalué en amont. Pour preuve, le projet n'a été présenté aux RQD qu'après sa mise en place. Cette non prise en compte entraîne des conséquences sur la gestion du parc qui est défailante dans le cadre du projet. Par exemple, des PC qui ne sont pas récupérés, d'autres envoyés deux fois et des soucis de suivi car certains PC ne sont pas référencés correctement.

DISU, c'est pas ma faute à moi !

Pour la direction, cette « évolution » est nécessaire au vu de facteurs externes à la DISU. La baisse des effectifs, la filialisation de certaines activités comme les boutiques ou le fait qu'Orange Business ait choisi de changer d'infogéreur diminuent d'autant le périmètre d'infogérance de la DISU. L'autre facteur incitant à un changement du soutien local est la politique immobilière d'Orange regroupant de plus en plus de salariés dans des campus.

Aujourd'hui la direction semble laisser planer le doute sur une prolongation de la phase de test jusqu'à début 2026 alors que ceux-ci étaient initialement prévus jusqu'en mars 2025.

Pour la CGT, au lieu d'accepter ce déclin inexorable, la DISU devrait faire le nécessaire pour gagner l'infogérance au sein du groupe. Vider de sa substance le métier de TSP pour potentiellement le sous-traiter plus facilement n'est pas acceptable !

Les TSP sont et doivent rester la vitrine de la DISU, ceux que les utilisateurs connaissent et apprécient pour leur soutien au quotidien.

Au vu des conditions de travail dégradées par cette vague de tests non maîtrisés, nous demandons :

- **L'arrêt immédiat du projet MP20** et une présentation du bilan aux salariés et aux instances IRP.
- **L'embauche de TSP** là où c'est nécessaire avec une priorité donnée aux CDD et aux apprentis, qui sont depuis trop longtemps une main-d'œuvre précaire exploitée par la direction.
- **Une juste rétribution** pour tous ceux qui ont été impactés par ce projet.



Pour demander l'arrêt du projet MP20 !

**Signez notre pétition
via ce Q/R code**



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

Bagnolet : Karim AIT SAADI (DS,RP), **Chatillon :** Joël CONTE-TAILLASSON (CSSCT C, CSSCT,DS, RP),
Lens : Deborah POLINSKI (RP), **Lyon :** Nabil BOUZIANE (DS,RP), **Strasbourg :** Frédéric Karas (DS, RP),
Toulouse : Philippe PICOU (DS), **Valence :** Yvette FAURE (CSSCT, DS ,RP)