



CSE du 16 octobre 2019 Déclaration UNSa

☎ 0387207536 / 0608756243
Web <http://tdf-unsa.org>
🐦 <https://twitter.com/TdfUnsa>

Monsieur le Président,

Même si le sujet de la réorganisation de la DPR, dorénavant renommée Direction NOC, n'est pas abordé lors de ce CSE, nous tenons à vous faire remonter les quelques points de frictions constatés.

En effet, lors de notre visite en date du 15 octobre sur site, nous avons pu réaliser un audit auprès des personnes concernées par cette réorganisation. Il en ressort les points d'achoppements non exhaustifs suivants :

- Sur tous les domaines, le transfert d'activité a été effectué sans s'assurer que la montée en compétence des Responsables d'Exploitation soit effective. Plusieurs collaborateurs commencent seulement les formations idoines. De plus ces formations sont réalisées par des salariés en vacation de jour en parallèle de leurs activités.
- Lors de cette période de formation, il nous semble qu'un sous dimensionnement est à noter. En effet, nous avons pu constater que le compagnonnage, notamment au Backbone, est réalisé par le responsable en fonction en parallèle de l'activité en cours.
- Il apparaît que le bon fonctionnement du pôle Relation Client (en PTC pour rappel) est en danger du fait du départ de 3 personnes. Une forte incertitude nous est remontée quant au traitement de l'activité contact client, aggravée par une mise en service opérationnelle de l'outil Service Now annoncée en janvier 2020 au mieux.
- Par ailleurs, les salariés du NOC ayant pour beaucoup d'entre eux changé d'activité, et en l'absence de formation adéquate, ont de la difficulté à bien appréhender leur nouveau périmètre d'activité. Cela engendre parfois des frictions entre les différents intervenants lors de la survenue d'incidents, ce qui a pu entraîner des retards de traitement;
- A noter quelques problèmes persistants sur HYPERION, toujours en double run : certains sites étant encore mal référencés, et quelques bugs non encore résolus
- Enfin, un retard prévisible est également constaté sur la montée en compétence des collaborateurs de la TFL.

Le relatif bon fonctionnement actuel est heureusement dû à l'implication et la bonne volonté des personnels impactés, qui se sont traduites par une entraide spontanément mise en place pour pallier au manque de formation lors des prises de postes, et ce à tous les niveaux : Responsables d'Exploitation, Managers, Chefs de Salle, salariés de TDF contact, ...

Pour l'UNSA, il est urgent que cette « Transition Non Durable » ne s'éternise pas trop longtemps car l'Energie des collaborateurs est Non Renouvelable.