

MORT ANNONCÉE DE LA PROXIMITÉ INFORMATIQUE TGS !

LA CGT DEMANDE L'APPLICATION DE L'ACCORD D'ANTICIPATION

Gennevilliers, le 8 janvier 2015

Lors du CE de janvier 2012, la Direction de THALES GLOBAL SERVICES (TGS) a présenté sa prévision budgétaire à 3 ans (MYB 2012/2015) qui annonçait la sous-traitance de l'informatique de proximité. Pour les techniciens de proximité TGS, c'était la mort du RUN informatique (incidents, demandes de services,...). La Direction à cette époque n'évoquait aucunes mesures de reclassements du personnel, ni le niveau de prestation des sous-traitants, et encore moins le niveau de services pour les utilisateurs que sont les salariés de THALES.

Depuis ce jour par petites touches, la Direction de TGS transfère l'activité de la proximité vers des sociétés prestataires dont SPIE/SERTIG ou ECONOCOM/OSIATIS selon les régions.

Ainsi les effectifs des techniciens Informatique TGS répartis sur 21 sites français sont passés de 230 en mars 2013 à 96 en novembre 2014.

La Direction TGS s'affranchit des accords Groupe

Alors que l'accord d'anticipation dans son chapitre Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) prévoit que soit présentée chaque année l'évolution de leur métier aux salariés, la Direction de TGS a choisi de ne rien faire, préférant dans le cas présent gérer les situations au coup par coup.

La conséquence pour tous les salariés : dégradation du service rendu

De la base aux « hautes sphères », l'image de marque de Thales Global Services est fortement dégradée.

Lorsque nous, les utilisateurs, appelons le Service Desk, allons au Kiosque¹, sur le lieu de livraison de poste Swit, nous pensons être directement en contact avec des équipes TGS. Nos interlocuteurs sont en fait la plupart du temps des intérimaires pour les postes Swit (Windows seven) et le service Desk (Hot line) n'est plus assuré que par un prestataire (AMANDINE). Comment peuvent-ils prendre en considération nos problématiques et répondre à nos interrogations dans un cadre extrêmement contractuel ? Ils n'ont pas la connaissance de l'entreprise, que les collègues de TGS ont, et ils sont sous la pression permanente du rythme à tenir imposé par le contrat de sous-traitance.

Pour nous, TGS est responsable de la dégradation de service qui est liée aux décisions prises par la Direction. Les salariés de TGS font pourtant ce qu'ils peuvent avec les moyens dont ils disposent encore.

Pour exemple, il faut attendre un clash (de nombreux utilisateurs « plantés ») pour qu'un projet « Mise à jour de version Theopad » voit le jour avec des effectifs adaptés.

Il faut avoir travaillé dans les métiers dits de « Service » pour connaître l'importance de ce terme aux yeux des professionnels TGS qui rendent ces Services possibles. Indépendamment des faits techniques, ils savent ce que représente pour un technicien l'écoute de ses utilisateurs, la réponse à leurs besoins informatiques validés, la réalisation, le suivi, la clôture d'une demande ou la proposition de solution de contournement temporaire en relation avec sa hiérarchie. **Il faut qu'ils aient la conscience de leur devoir de « Services » pour aider les prestataires appelés à prendre leur place.** Ces situations paradoxales minent toutefois leur moral, voire leur santé. Leur statut d'expert n'est pas reconnu. Ils sont sollicités pour changer de métier, se reconvertir, alors même que les formations qui leur permettraient de se consolider sur certains métiers informatiques ne sont pas validées. **Leurs collègues de la Logistique et de la Refacturation « Site » subissent le même sort.**

Une transition difficile

Les techniciens TGS ont accueilli les prestataires, parachutés sur les sites sans une réelle communication. Ils les ont formés à l'environnement du site concerné, ont effectué des passations de savoir-faire et pallié aux carences dues au mauvais redécoupage des tâches TGS/Sté Prestataire. Ces réalités ne sont pas pour autant renseignées, officialisées,

¹ Avant la mise en place du kiosque, c'était les techniciens qui se déplaçaient aux postes de travail en cas d'urgence.

prises en considération dans les entretiens annuels des techniciens de proximité informatique de TGS. Et cela dans un contexte où la Direction les invite fortement à trouver un reclassement.

Aucune planification de « **périodes transitoires** », de « **périodes d'adaptation** » n'a été effectuée auprès des membres des équipes présentes sur le terrain.

Le concept de « Pilotage de la Sous-Traitance » reste une interprétation d'indicateurs très éloignée des cohabitations TGS/Sté Prestataire et de nos problèmes quotidiens, nous les utilisateurs salariés TCS.

La CGT rappelle régulièrement quelles sont les conditions de travail des collègues des sociétés prestataires, aujourd'hui sur un site et demain ? Quel est le salaire des techniciens prestataires ? C'est souvent le Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance (SMIC = 1445,38€ pour 35 heures). Les faibles salaires et les mauvaises conditions de travail entraînent un fort turn-over de ces salariés. La CGT reste attentive à cet état de fait et soutient ces professionnels.

Un forcing pour « reconversion »

Dans les sites « passés » à la sous-traitance, les techniciens TGS de la proximité ont été mis devant le fait accompli. Des actions ont été engagées par la Direction, mutation, non remplacement des départs en retraite, départ en projet personnel mais peu d'action de formation. D'après la Direction, la campagne des EDP est le moment pour réfléchir aux évolutions de carrière. Mais les responsables hiérarchiques ont-ils vraiment la vision de l'évolution des métiers et ne subissent-ils pas le même sort, devoir se trouver un autre poste ailleurs ?

Il reste aujourd'hui une centaine de techniciens en mal être et seulement 6 postes virtuels pour reconversion. Les CV remis à la DRH lors d'entretiens et/ou de démarches d'évolutions ne sont pas mis en ligne ou capitalisés. A leur décharge, le service est en sous-effectif.

Précarisation des métiers de TGS

Aux 1450 salariés TGS s'ajoutent plus de 500 prestataires et intérimaires, tous secteurs confondus. La création de Services Partagés avec autant de « prestations de services » est une première dans le Groupe THALES.

Pourquoi ne pas conserver les techniciens de proximité, nos collègues, avec leur savoir-faire ? Les gains financiers ne sont pas au rendez-vous, la dégradation du service est par contre bien réelle.

Au nom de « l'Optimisation des Services Partagés », quels seront les secteurs visés demain ? Les Administrateurs Réseaux et Systèmes ? Après demain ? Les Achats, l'Administration Paye, la Communication, la Formation, les RH ?

Faire appliquer les accords signés

Tous au long de cette période, la CGT de TGS, à travers les instances CE, DP CHSCT, est intervenue. La Direction restant arc boutée sur l'externalisation de l'activité. Au dernier CE de décembre, la CGT a demandé l'application de l'**Accord d'anticipation et plus particulièrement l'application de son volet GAE (Gestion Active de l'EMPLOI) qui permet d'avoir des budgets formation renforcés, garantie de droits pour les salariés qui souhaitent une mobilité professionnelle et/ou géographique ...** et la mise en place de MAD.

Les autres Organisations Syndicales ne nous ont pas soutenus dans cette démarche bien que cet Accord ait été négocié et signé en 2013 par tous les syndicats représentatifs, CGT, CFDT, CFE-CGC et CFTC.

Quant à la Direction, elle n'en voit pas l'utilité.

Rien n'est inéluctable. Nous réitérerons notre demande au CE de janvier 2015.

Lors de la dernière commission centrale d'Anticipation Groupe, seule la CGT a interpellé la Direction. Le sujet de l'informatique de proximité sera abordé lors de la prochaine réunion de cette instance.

Nous vous solliciterons prochainement pour demander à la direction de TGS et au Groupe de revenir sur la décision de précariser l'emploi, que ce soit pour l'activité de proximité, mais également pour l'ensemble des métiers de TGS.

Les salariés de TGS ont besoin de notre soutien. Parlez-en autour de vous.

Toutes les informations sur l'accord d'anticipation :

<http://coord.cgthales.fr/wp-content/uploads/sites/19/2014/03/ACCORD-ANTICIPATION.pdf>

Contacts :

Christian PESCHE – RSS à Vélizy	Emmanuel DELAY – RS CE à Toulouse
Abilio PIRES – DP à Gennevilliers	Michel GAY – DP à Vélizy
Ben HANNANE – CE à Élancourt	