Logo CFDT

[ORANGE] Grosse fatigue dans les agences entreprises

LA SOUS-TRAITANCE

« La sous-traitance est omniprésente sur les activités des Responsables d' Affaires Clients (RAC), ce qui dégrade la qualité de service délivrée ». « Les personnels des Agences Entreprises et des Centres Services Clients Entreprises ont Je sentiment de devenir des chefs de projets de RAC sous-traitants ; à longueur de temps, il gèrent des interruptions de tâches dues aux applications qui dysfonctionnent ou aux RAC soustraitants qui ne répondent pas au téléphone ».

« L'organisation du Service Après-Vente est opaque : une partie de l'activité est gérée à /'lie Maurice, mais pas toute ... Où va le reste ?

La direction met en oeuvre des tests successifs qui visent à déshabiller (off-shoring, délocalisation) l'activité en France au nom de la rentabilité et de l 'EBITDA.

D'ailleurs, on ne parle plus du business, mais seulement de la nécessaire réduction des coûts ... ».

LA DIGITALISATION

« Le business est de plus en plus réorienté vers les canaux digitaux ; les clients sont obligés de réaliser certains actes sur l'espace client en ligne, ce qui permet à la direction d'affirmer qu'il n'y a plus de tâches simples, mais seulement des actes complexes. Les clients ne sont pas dupes : on les oblige à travailler plus et cela ne leur plan pas du tout. Par ailleurs, même les actes complexes sont sous-traités aujourd'hui ... Que va-t-il nous rester à
faire ? » « Il y a beaucoup de personnel en transverse ; mais, sur l'après-vente et les réclamations, on manque de monde et cela pose des problèmes au quotidien : on passe 50% de notre temps de travail à chercher des interlocuteurs! »

Pour la CFDT, les processus de travail et la pérennité des emplois posent problème. La Direction Entreprises France doit justifier ses choix et rassurer les salariés sur leur avenir.

Grosse fatigue dans les agences entreprises
Documents
Grosse fatigue dans les agences entreprises