

# **[ORANGE] ÇA PATINE AU DEMARRAGE DANS LES UNITES DE SERVICES CLIENTS**

## **HARMONISATION DES PRATIQUES**

Pour les salariés, la fusion des Services Clients Orange (SCO) et des Unités d'Assistance Technique (UAT) aggrave leurs conditions de travail. « L'harmonisation des congés se fait par le bas et en mode Caterpillar ». « Nous ne sommes pas tous égaux face au télétravail : l'accord permet jusqu'à trois jours de travail à distance, mais il y a des interdictions de principe dans certains services, sans aucune explication ». « Chez nous, le formulaire de télétravail intègre un engagement de partage de sa place de travail sur site, sans quoi la demande est refusée ... ».

## **FORMATION**

« On nous en demande toujours plus avec toujours moins de personnel, mais la formation est la cinquième roue du carrosse ». « Le département formation travaille dans l'urgence, sans effectif ni équipement ».

## **MANAGEMENT**

« Beaucoup de managers sont invités à chercher un autre poste. La direction estime qu'ils sont trop nombreux sur le front-office et que le ratio doit maintenant être d'un manager pour quinze Conseillers ». « Les remplacements se font au compte-goutte ; dans une équipe d'assistance technique, le manager est parti en Temps Partiel Senior et cela fait trois mois que l'appel à candidatures a été lancé ;

des entretiens ont été réalisés, mais aucun candidat n'a été retenu. Du coup, un seul manager s'occupe de trois équipes réparties sur trois sites». Pour la CFDT, l'harmonisation des pratiques, le niveau d'emploi et la formation posent problème. La Direction Grand Public doit justifier ses choix et rassurer les salariés.

**CA PATINE AU DÉMARRAGE**  
**DANS LES UNITÉS SERVICES CLIENTS** Février 2022

**HARMONISATION DES PRATIQUES**

Pour les salariés, la fusion des Services Clients Orange (SCO) et des unités d'Assistance Technique (SAT) aggrave leurs conditions de travail.

- « L'harmonisation des comptes se fait sur le bord et en mode Caterpillar ».
- « Mais au niveau des lieux de travail, l'arrivée permet jusqu'à trois jours de travail à distance, mais il y a des interdictions de principe dans certains services, sans aucune explication ».
- « Chez nous, le formulaire de télétravail implique un engagement de partage de sa place de travail sur site, sans quoi la demande est refusée... ».

**MANAGEMENT**

- « Le département formation travaille dans l'urgence, sans effectif et équipement ».
- « Beaucoup de managers sont invités à chercher un autre poste. La direction estime qu'ils sont trop nombreux sur le front-office et que le ratio doit maintenant être d'un manager pour quinze Conseillers ».
- « Les remplacements se font au compte-goutte : dans une équipe d'assistance technique, le manager est juré en Temps Partiel Senior et cela fait trois mois que l'appel à candidatures a été lancé : des entretiens ont été réalisés, mais aucun candidat n'a été retenu. Du coup, un seul manager s'occupe de trois équipes réparties sur trois sites ».

**FORMATION**

Pour la CFDT, l'harmonisation des pratiques, le niveau d'emploi et la formation posent problème. La Direction Grand Public doit justifier ses choix et rassurer les salariés.

« On nous en demande toujours plus avec toujours moins de personnes, mais la formation est la cheville ouvrière du succès ».

**CFDT**  
SOURCE : TRAVAIL POUR TOUS

**FÉDÉRATION FIC**  
47140 Avenue Simon Bolivar - 75018 Paris  
CFDT-ORANGE.COM

Rejoignez nous sur tous les réseaux sociaux

Documents

[HARMONISATION DES PRATIQUES](#)