

ELECTIONS
IRP 2017



Je clique
Je vote CGT!

ORANGE - UAT / SCO :



QUEL AVENIR POUR LES SALARIES ?

MONTREUIL, LE 27 MARS 2017

Alors que la Direction ne cesse de justifier les pertes d'emplois dans les SCO et UAT par une décroissance des flux d'appels plus importante que celle des conseillers, les chiffres annoncés au CCUES nous interrogent : entre 2015 et 2016, **BAISSE DE 12% DES FORCES AU TRAVAIL** et **BAISSE DES APPELS DE 2,78%**.



CHERCHEZ L'ERREUR !

Et pour compléter le tableau la direction annonce une prévision de la baisse des appels de 18% en 2017.

MAIS LA DIGITALISATION NE VA PAS AUSSI VITE QUE LE SOUHAITERAIT L'ENTREPRISE

L'externalisation du 118712, l'externalisation du « tchat », la mise en place du numéro unique, l'accroissement de la polycompétence pour les conseillers, **L'APPEL AUX HEURES SUPPLÉMENTAIRES DÉMONTRENT BIEN QUE LES ACTIVITÉS EXISTENT**, mais la stratégie d'**ORANGE PRIVILÉGIE LA SOUS-TRAITANCE** plutôt que le traitement en interne.

La Prise En Charge Exempleaire du client, mise en place pour pallier au manque d'effectifs, se traduit dans les faits par

des **DELAIS D'ATTENTE** et de traitement plus longs

qui **DETERIORENT LA QUALITE DE SERVICE**

et génèrent

de l'**INSATISFACTION CHEZ NOS CLIENTS.**

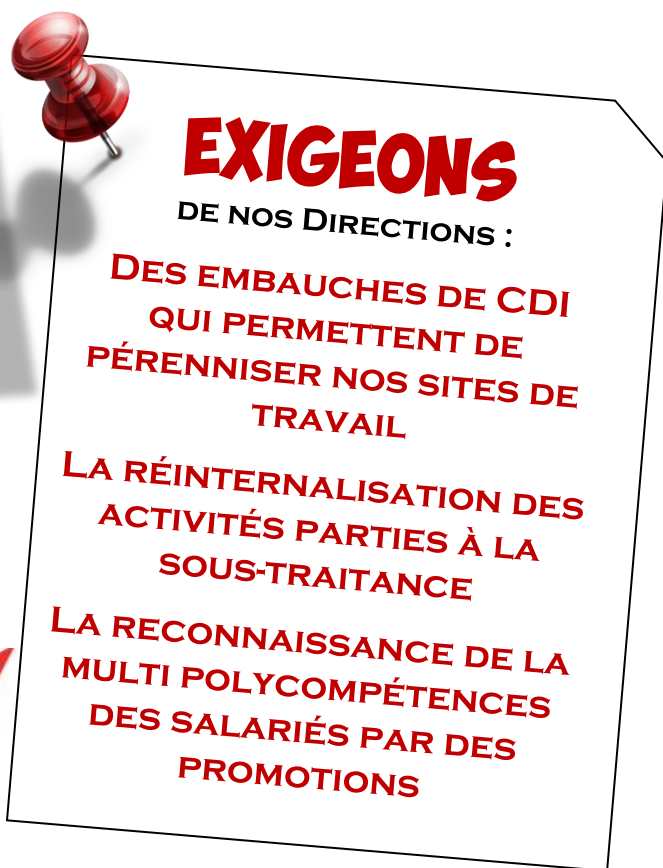


POUR LES SALARIÉS, cela dégrade encore plus les conditions de travail, avec une charge de travail et une polycompétence qui ne cessent de croître. **LES TESTS PULLULENT**, sans tenir compte de l'accord sur les expérimentations, **LES METIERS SE COMPLEXIFIENT** et les Risques Psycho Sociaux sont permanents. Les doubles écoutes, les challenges et les pressions managériales **INFANTILISENT LES CONSEILLERS**.



L'utilisation intensive et permanente des contrats de professionnalisation permet à nos directions d'intensifier la précarité **SANS** réelles **PERSPECTIVES POUR L'AVENIR** de nos métiers et de nos sites.

L'avenir pour les conseillers est-il de travailler sur des plateaux de plus en plus désertiques, avec des compétences qui ne cessent de s'élargir, une charge de travail en constante augmentation et sans aucune reconnaissance pour les salariés ?



la **CGT** a demandé une audience à la Direction de la Relation Client Grand Public, et sera reçu très rapidement pour évoquer :

-  **LA STRATÉGIE DE LA RELATION CLIENT GRAND PUBLIC ET SES ACTIVITÉS**
-  **L'EMPLOI**
-  **LA RECONNAISSANCE**



Ensemble décidons de notre avenir !

