



# Les CSRH sont-ils toujours au service des salariés ?

## Des ressources humaines, qui n'ont plus d'humaines que le nom

Depuis 10 ans, les CSRH ont recours à des CDD pour Accroissement Temporaire d'Activité, afin de pallier le manque d'effectif dans certaines branches des CSRH (4 départs pour 1 recrutement).

En effet, depuis la mise en place de la corbeille commune en janvier 2019, dans les services gérant le quotidien du salarié, nous constatons une dégradation constante des services rendus. La satisfaction est en baisse. Il restait, au 26 septembre 2019, 20 000 demandes en souffrance, entre autres, les demandes de Congés Ordinaires de Maladie pour les Agents Contractuels (COM ACO).

Si ces demandes ne sont pas traitées dans les délais impartis, elles génèrent des dettes souvent très élevées, qui fragilisent les salariés qui sont déjà dans une situation difficile. Il y a également du retard dans le traitement des demandes d'études avant retraite ou TPS, ce qui empêche le salarié de se rendre à Orange Avenir pour obtenir son évaluation pour un éventuel TPS ou une future retraite.

## Des retards de traitement, il y en a, sur tous les actes de gestion

Face à ces situations, la CGT a demandé une audience et a été reçue fin août. La direction explique l'augmentation des en-cours par le fait que les recrutements tardent à arriver !!!! La direction oublie juste qu'un salarié nouvellement recruté, n'est pas instantanément opérationnel, il faut aussi pouvoir le former.

**Et pour ce qui concerne l'anticipation ?** Car ce n'est pas faute d'avoir interpellé, régulièrement, la direction sur le manque de personnel ! Et la direction de répondre que le nombre de demandes est en baisse, et qu'on ne peut donc pas recruter. Mais pour recruter des CDD, il n'y a pas de problème. **Cherchez l'erreur...**

**Le mécontentement des salariés se fait sentir, car les nouvelles méthodes de travail engendrent lassitude et dégoût.** Il faut diminuer les en-cours de la corbeille, donc il faut faire de l'abattage, au détriment de la qualité. Les dossiers prennent du retard, et ceux qui en pâtissent, ce sont les salariés qui n'ont pas de réponses à leurs demandes.

L'argument phare de la direction pour pallier au manque de gestionnaires RH, c'est l'automatisation de certains actes. Sauf que, lorsqu'il y a un rejet, le rejet est beaucoup plus complexe à gérer, et les actes qui ne peuvent être automatisés se révèlent longs et compliqués à traiter. **Cela rajoute une charge cognitive importante pour les gestionnaires.** Ajoutez à cela, une corbeille d'activités qui ne désemplit pas, il en résulte des conditions de travail fortement dégradées, avec l'impression de ne pas voir le bout du tunnel.

### **Cela fait 11 ans que les CSRH sont dans la galère !**

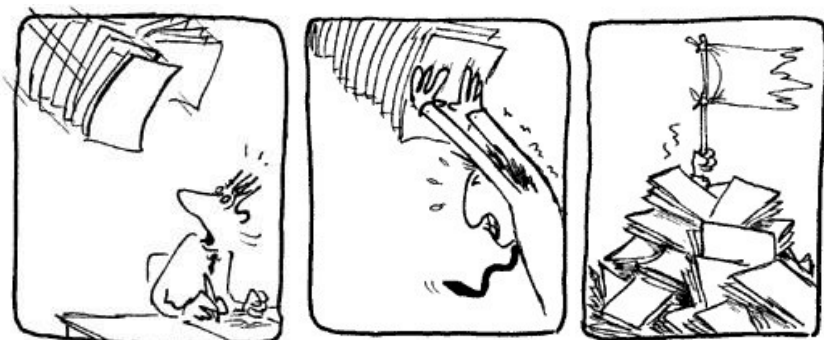
Depuis la fermeture des 3 CSRH en 2008, la direction fait donc appel depuis 11 ans aux CDD pour accroissement temporaire d'activité.

La CGT pense que la direction n'a pas la même lecture du mot « TEMPORAIRE ».

## **Pourtant la CGT n'a cessé d'alerter la Direction !**

## La CGT a demandé des recrutements dans les CSRH !

C'est le seul moyen de juguler les actes qui ne sont pas traités et de faire un travail de qualité. Si les CSRH font appel régulièrement à des CDD depuis si longtemps, c'est bien la preuve qu'il y a un manque d'effectif criant !



### L'automatisation ne fait pas tout

Nos salariés-clients ont besoin d'humain (le salarié au cœur de nos préoccupations, dixit Orange).

Pour la CGT, les salariés des CSRH aussi !

La moyenne d'âge des gestionnaires est élevée. Quel peut-être l'avenir des CSRH, si des recrutements ne sont pas prévus en nombre suffisant et rapidement ?

**La CGT réclame des recrutements externes, tout en conservant la possibilité de mobilités internes.**

Quelle richesse d'échanges de pouvoir travailler ensemble, jeunes et moins jeunes. C'est aussi un bon moyen de passer la main à la génération suivante !

## La CGT a demandé une prime exceptionnelle pour toutes et tous !

Compte tenu d'un manque de personnel flagrant et **d'une surcharge de travail constante**, la CGT a demandé que l'investissement des personnels soit reconnu par le versement d'une prime exceptionnelle.

### Recherche RH de proximité, désespérément !

Suite à la réorganisation de la DRH en janvier 2019, les salariés des CSRH se demandent où sont leur RH de proximité. Malgré plusieurs demandes de la CGT en DP, pas de réponse de la direction, tout juste nous a-t-on dit que la DRH des CSRH avait mis en ligne sur Piazza son planning de déplacements sur les sites pour le second semestre 2019.

Nous attendons toujours le planning des permanences des RH de proximité qui nous avait été promis pour la rentrée...



**La CGT continuera à se battre à vos côtés, pour de meilleures conditions de travail et pour un service de qualité aux salariés !**

Pour que mon travail compte,  
*je vote CGT*

ELECTION CSE ORANGE du 19 au 21 novembre 2019

