CGF

Déclaration Préalable

27/10/2021

Comment les réorganisations d'Orange France influent elles sur le mécontentement de nos clients ?

L'entreprise se cantonne à constater une transformation du profil des clients ou à déplorer l'affaiblissement des normes morales et des comportements.

Nous ne pouvons pas nous arrêter au discours que les agressions font partie des risques des métiers en lien avec les clients et que la solution soit de saisir dans l'application New Séquoris.

Faire du signalement est une chose, faire de la prévention en est une autre.

Nous ne pouvons pas mesurer les incivilités, agressions et violences externes (parfois grave) subies par les salariés d'Orange au travail par le nombre de signalements.

Il faut traiter leurs causes racines et mettre en place des plans d'actions précis.

La CSSCT centrale a alerté la direction sur le sujet.

Les mesures doivent être prises au cas par cas, au plus près du terrain, par les managers de proximité et les préventeurs avec l'aide des RH.

Le gardiennage devant les boutiques permettait de filtrer l'entrée, la file d'attente. Puis la prestation a été arrêtée.

Les membres de la CSSCT centrale ont demandé à connaître les critères pour mettre en place ou se passer de gardiennage. Ils n'ont encore pas la réponse. Nous posons donc de nouveau la question.

Ne faudrait-il pas aussi mettre en lumière les tensions créées par une rationalisation transposée des modèles industriels, organisationnels et gestionnaires de l'entreprise ?

Nous notons que la violence augmente avec le développement des projets de l'entreprise.

Les changements récurrents d'organisation, le management au tableau exel et l'incompréhension des salariés sur le devenir d'Orange accentuent leur anxiété.

Malgré un travail encadré par des prescriptions de plus en plus uniformes, les salariés en lien avec les clients déploient énormément d'énergie pour s'ajuster à leur diversité. En revanche, nombreux sont les clients qui ne s'adaptent pas au développement des services de l'entreprise.

Face à une clientèle en difficulté, nos collègues n'ont pas les moyens nécessaires pour apporter une solution rapide aux clients. Nous constatons une communication inadaptée entre le client, les services techniques, la sous-traitance et les conseillers en cas de problème.

Exemple d'un problème récurrent : nombreux sont les clients qui se retrouvent avec des rdv non honorés par les techniciens.

Souvent, le client a posé une journée de congé pour être chez lui. Il n'est pas informé que le technicien ne viendra pas. Il lui reste le choix entre venir en boutique ou appeler le service client.

Il se retrouve alors face à des personnes qui n'ont qu'une solution à lui proposer : un nouveau rdv.

Il explose alors. Ou il accumule une colère froide et explose lors du passage du technicien d'intervention.

En ce qui concerne la production chez le client, ce sont soit les techniciens Orange (de moins en moins nombreux en GP) soit la sous-traitance que l'on charge à souhait.

Actuellement, pour des considérations de sécurité (et surtout de baisse des effectifs sans remplacement dans les équipes locales du contrôle d'accès), il a été décidé que ce service n'ouvre plus les sites à distance, le technicien est invité à se

Orange Restricted

rapprocher de son manager, avant que son appel aboutisse aux DSSO qui n'ont ni les outils, ni les moyens pour intervenir dans ce cas.

Nombre de techniciens essentiellement sous-traitants ne peuvent intervenir => échec de production ou forcent la porte du site => problème de sécurité.

Il est important d'avoir collectivement en interne une vision partagée en posant les limites (métier technique, métier de la vente…) de l'action vis-à-vis de ces différentes activités dans le but de donner à chacun des repères dans son activité, résoudre rapidement les différents problèmes du client en donnant du sens et surtout les moyens à toutes les personnes concernées/impactées.

Un document process récla existe en AD, celui-ci est fait pour analyser la qualité du travail fait par le technicien. Une fois le document complété, envoyé, les managers n'ont plus de visibilité des suites données aux clients et la source du problème.

On constate que dans l'ensemble des processus, des bilans mis en place par Orange, il est analysé le comportement du client, du salarié mais jamais les défaillances du groupe suite aux réorganisations, le manque d'ETP etc

Nous insistons pour que les membres de la CSSCT aient accès à New Séquoris.

Les données de cet outil doivent être analysées en CSSCT locales et en CPRPPST et des propositions réalisées.

Nous avons rappelé que le bilan HSCT ne suffit pas pour du préventif.

Il serait bien utile de réaliser un suivi trimestriel CSE avec un travail en CSSCT si nécessaire.

Ainsi, il semble pertinent de demander que les présidents des CSSCT concernés reconnaissent les risques en les inscrivant dans le document unique d'évaluation des risques pro. Cette démarche constituerait déjà un acte de reconnaissance. Elle s'appuierait sur des choix d'indicateurs de suivi (en améliorant la cause racine, bref le vrai problème de fond) et sur les modalités d'analyse partagées avec les services concernés.

Sauf erreur de notre part, les agressions sont comptabilisées dans les rapports bilans papripact, dans lesquelles les actions se limitent à de la prévention en inscrivant le salarié à une formation e learning.

Des actions doivent être mises en place pour améliorer la circulation d'information entre services et la communication envers les clients.

Nous ne pouvons pas nous satisfaire d'une fiche de signalement à remplir et d'un courrier envoyé au client.

Enfin, en aval des incivilités, agressions et violences externes subies par les salariés, l'entreprise doit reconnaître le préjudice. La portée n'est pas la même si la plainte est conjointe entreprise et salarié.

L'entreprise doit définir quelle modalité d'accompagnement pour le salarié qui a vécu une agression et quel soutien lui apporter.

CFE CGC
Ensemble
groupe Orange
cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !