

À la suite des deux multilatérales des 8 et 14 février 2022 la CFE CGC n'ayant pas eu la possibilité d'obtenir toutes les réponses aux questions posées, une troisième séance sera planifiée dans les prochains jours pour approfondir les différents thèmes.

Nous retenons principalement des 2 premières réunions :

Une satisfaction générale du côté direction, comme : La mise en place de nouveaux outils informatiques (CRM) facilitant les échanges et la communication en interne. *Un chantier qui s'inscrit dans les objectifs 2025 de DEF.* Objectifs priorisant la **communication et la satisfaction client**.

L'AE se félicite également et a présenté avec fierté, les excellents résultats obtenus sur l'année 2021 par l'ensemble de ses équipes, avec notamment une croissance de Chiffre d'affaires de +7% sur le milieu de marché Guadeloupe ! *Du jamais vu en 10 ans !*

Mais à quel prix ... Nous regrettons de constater **qu'aucune reconnaissance à la hauteur de la mobilisation** et l'implication par les collaborateurs de l'AE n'a été apporté. Ni localement, ni même par DEF.

■ **L'effort collectif ne pourra perdurer en état.**

En effet, Il a été constaté que de nombreux services au sein de l'AE **se plaignent du manque d'effectif** et par conséquent d'une charge de travail bien trop importante.

Il est demandé aux collaborateurs de l'AE une **POLYVALENCE POUSSEE A L'EXTREME** pour pallier le manque de moyens humains !

Pour beaucoup d'entre eux, ce marathon vers l'excellence du résultat, les ont littéralement lessivés et ils sont, aujourd'hui, au bord de la rupture !

La CFE-CGC interpelle la direction de l'AE et lui demande de mettre en place au plus tôt **UNE PEPINIERE RH** qui permettrait de recruter des alternants dans chaque service.

Formés directement par nos collaborateurs, ces alternants seront pleinement qualifié pour les prochains recrutements en externe au bout de leur cursus de formation.

Ainsi l'AE disposerait d'un vivier de personnel qualifié, motivé et inscrit dans la dynamique du Groupe dès le début de leur carrière.

Engagement 2025 c'est aussi et surtout la satisfaction client !

La situation RH, critique au sein de l'AE génère évidemment de l'insatisfaction.

Comment d'ailleurs serait-il possible d'apporter de la satisfaction avec si peu de personnel pour traiter l'ensemble des demandes commerciales et prendre en charge les escalades ?

D'ailleurs comment expliquer de tels délais de livraison et de production des offres vendus... Le manque de personnel mais aussi la complexité et l'opacité des process à mettre en œuvre par les salariés tous services confondus sont quelques-uns des principaux axes de forte remise en question.

Les clients de l'AE Antilles-Guyane, sur tous les marchés doivent parfois attendre 100 Jours (!!!) pour une offre simple... **A quand le changement ?**

Sans oublier que la satisfaction client dépend à **60%** des prestations technique et de production liées aux commandes.

La direction de l'AE A-G a indiqué « *qu'il fallait balayer devant notre porte* » !

Nous invitons donc la direction à contacter ses clients pour échanger directement avec les principaux intéressés et constater de leur exaspération, voir, de leur colère lors des déploiements.

Nous attendons de la direction de l'AE **de participer elle aussi, activement aux objectifs « Satisfaction client » aux côtés de ceux qui ont fait sa fierté en 2021.**

Il est nécessaire, voir indispensable de mettre en place des indicateurs pertinents et transparents concernant les prestations des sous-traitants.

Il faut également organiser des échanges constructifs avec la direction DTAG afin de créer une véritable synergie opérationnelle dans l'intérêt de tous.

Il faut que la direction prenne ses responsabilités et plutôt que de se complaire dans l'autosatisfaction, soit à l'initiative d'une vraie refonte du cycle de **commande/livraison** des offres vendues et déployer avec tant d'efforts par tous les acteurs concernés.

Il en va de la santé et du bien-être au travail des salariés soumis à ces tensions très fortes, génératrice de stress et de pressions.

Ça serait là une belle preuve de reconnaissance pour les équipes qui s'engagent tous les jours sans faiblir.

En résumé l'AE reste satisfaite mais beaucoup de sujets sont encore en suspens et nous ne manquerons pas d'interpeller la direction quant aux actions correctives a apporté pour que cette **satisfaction ne soit pas exclusive au CODIR et soit partagée avec de chaque collaborateur de l'agence.**

Cette situation ne peut pas continuer ainsi. Nous mettons en Alerte La Direction et demandons des réponses et des actions immédiates.

Merci encore pour votre confiance ! Nous travaillerons dur pour en être dignes.

N'hésitez pas de contacter vos élus, ainsi que vos représentants locaux pour de plus amples informations.



Jennifer PUECH 06 90 51 92 15
Gaëtan ABSALON 06 96 85 46 26
Lionnel PRANDI 06 94 45 63 11
Joelle JACQUENS 06 96 26 76 70
Luc DRANE 06 96 22 43 63

Jean Marc DARTAGNAN 06 89 10 01 12



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org

abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

