

Une orange un peu pastèque

Juin/Juillet 2022 – IL – A2PGO

Après la trousse de secours pour les nomades, notre direction A2P Grand Ouest a dû inspirer la direction du groupe. En effet, quand on n'a plus de moyen, on a des idées ! Maintenant la direction suggère des scooters électriques pour nos techniciens des villes ! A quand le parachute ascensionnel pour nos techniciens de la montagne ou l'attelage pour les techniciens de la campagne ?

► Préviation ou clairvoyance ?

Nous vous informions dans notre dernière publication sur les 36 départs pour 0 embauche sur l'A2P Grand Ouest en 2021. Nous souhaitons apporter une précision s'il le fallait.

En effet, dans la communication les mots utilisés peuvent être source d'interprétation. Le mot « **recrutement** » sonne comme un élément positif aux oreilles de tous lors de sa lecture ou lors de son écoute, alors on l'emploie à toutes les sauces et surtout quand cela concerne les mobilités internes...

Ne vous y trompez pas, la stratégie qui consiste à déshabiller Paul pour habiller Jacques en intégrant des collègues des autres unités de notre DO ou de la nôtre le plus souvent avec des compétences d'expertise, ne fait pas gonfler nos effectifs comme pourrait le sous-entendre **ce mot magique** !

La direction a présenté à vos représentants le rapport 2021-2022 sur les Perspectives Emploi et Compétences sur notre zone et soyez rassurés, tout va bien et tout ira pour le mieux, on fera plus en 2023 ! Toujours plus de couverture client, plus de satisfaction client, plus de clients servis du premier coup, à cela on continuera de rajouter la fameuse « expérience différenciée » pour répondre aux irritants de la vente, de l'installation et des pannes de belles ambitions passées, en cours et futures !

Mais une ombre au tableau subsiste... Les départs massifs pour les 2 prochaines années et notamment dans nos Back-Office (SAV). Là encore, rassurez-vous, la Direction engagera des appels à candidature dans les autres unités pour combler une petite partie de ces départs... Mais le sujet des nombreux départs n'est-il pas l'affaire de toutes les unités du groupe ? Comment faire si la stratégie des chaises musicales est la même du côté AD, USC, UI... ?

Aucun recrutement (externe) en 2021, et au mieux 3 en 2022. Mais que nenni, on s'en sortira car les flux SAV auraient baissé de 50% de 2021 à 2023, mais quid de la fonte incessante des effectifs qui font face à ces flux ?



Vos représentants CFE-CGC continueront à interpeller la direction A2P Grand Ouest et la direction nationale pour que celles-ci réagissent face à l'état actuel et à venir des effectifs dans nos services, mais également endiguer par la transmission, la fuite de nos compétences, si on souhaite défendre l'idée qu'en interne, il ne restera que des experts !

► Histoires de flux

Sur l'A2P Grand Ouest, les flux sont répartis par le choix que font nos clients sur le serveur vocal. Le choix majoritaire reste le choix principal avec quasiment 50% des appels clients, un clic to call qui se situe entre 6 et 7%, les infos facture fluctuent aux alentours des 16% ou 17%, les appels prospects à 8% et les résiliations à 5%, ...

Information somme toute intéressante, mais ces pourcentages correspondent à quel volume d'appels ? La direction A2P Grand Ouest présente la répartition du flux en pourcentages sans nous donner les volumes par typologie de demande, ni même le volume global ! Cette information manquante est celle qui définit la charge de

travail qui incombe aux salariés A2P, quand on peut la comparer aux effectifs. Mais la direction A2P Grand Ouest renvoie la balle au national, ne voulant sûrement pas se faire taper sur les doigts par son Etat-Major si elle devait prendre cette initiative...Car peut-être que vos représentants CFE-CGC pourraient découvrir des choses et informer les salariés d'un certain déséquilibre...Allez savoir.

Moins la direction donne d'informations, mieux elle se porte ! Nos demandes sont pourtant simples et légitimes, combien d'appels reçoit notre agence ? Comment sont répartis ces appels ? Quels sont les effectifs de chaque service qui traite ces appels ? Et une question bonus, quelle est la part de ces volumes d'appels traités par la sous-traitance (avec le même niveau de précision que nos demandes sur les chiffres des appels servis en interne) ?

La CFE-CGC continue de se préoccuper de la charge de travail des salariés A2P que nous représentons et la direction nous doit une transparence totale en nous informant sur les effectifs et les flux car c'est bien cet équilibre dont on doit s'assurer. Les conditions de travail restent et resteront notre priorité !

► Une Orange un peu pastèque...

Comme vous le savez toutes et tous, les indicateurs business et qualité sont plutôt au vert ces derniers temps et notamment sur notre territoire Grand Ouest souvent le meilleur élève de la classe et à ce titre c'est aux forces vives de nos services, c'est-à-dire à vous, que revient cette distinction honorifique ! Cependant, les salariés A2P ne sont pas épargnés par les différents contextes comme la dernière crise sanitaire, la crise économique, les crises d'organisations dans les domaines techniques avec la sous-traitance, les nouveaux process, un SI balbutiant, une réglementation changeante et on n'en oublie certainement...

La CFE-CGC Orange revendique

- Que la direction A2P Grand Ouest nous présente l'ensemble détaillé des volumes de flux traités en interne comme en externe par mois pour l'année 2021 et par choix SVI.
- Que la direction A2P Grand Ouest nous présente dans le détail les effectifs par service sur l'A2P Grand Ouest en 2021/2022 et les prévisions pour 2023.



Des contraintes obligeant les salariés à s'adapter au quotidien, à ingérer des informations de plus en plus nombreuses, à faire face à des aléas en constante progression...Un gavage incessant.

Il ne faudrait pas à ce stade, abuser de l'implication et de la motivation des salariés en rajoutant des souhaits de multi compétences à tout va, pour répondre à des vœux de soi-disant économie. Tout cela risquerait de faire rougir l'ensemble du personnel qui est déjà à son max...**La direction ne serait-elle pas atteinte du syndrome de la pastèque ?** Avec pour principale cause de se rassurer avec des voyants extérieurs d'une belle couleur verte et de ne pas écouter le terrain, les clients et les collaborateurs car eux vous diront certainement que la pastèque est bien rouge et pleine de pépins !

De la part de tous vos représentants CFE-CGC Grand-Ouest, nous vous souhaitons à toutes et tous d'excellents congés d'été avec vos proches pour vous ressourcer, vous reposer, profiter de ces moments qui comptent plus que tous les autres. Portez-vous bien car, comme toutes les rentrées, celle de septembre prochain sera sans aucun doute chargée !

Vos correspondants A2P Grand Ouest

Sophie Chaplain - 07 89 98 11 37
Enora Pene - 06 82 56 82 37
Martial Lagoon - 06 86 13 62 61
Brice Imbert - 06 47 93 87 32
Lionel Gallon - 06 76 48 67 23



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

