

# Nos chargés d'affaires à l'honneur, ENFIN !

Octobre 2022

## Les Unités d'Intervention trop longtemps abandonnées et négligées !

Nos chargés d'affaires sont depuis trop longtemps en surcharge de travail et les conséquences sur leur santé et leurs conditions de travail s'avèrent dévastatrices.

### Redonnons à nos UI la dimension d'antan, le fleuron historique d'ORANGE !

Les élus CFE CGC ont alerté à plusieurs reprises la direction en CSE et en CSEC sur la situation en UI ainsi que sur les dysfonctionnements impactant les unités en relation clients :

- Sous-dimensionnement des équipes (départs non remplacés)
- Difficultés de recrutement dans un vivier interne et externe
- Processus inopérants avec les sous-traitants
- Outils numériques vétustes
- Absence de reconnaissance des métiers dont les Chargés d'Affaires qui ont un rôle déterminant dans l'écosystème.
- Malfaçon de la sous-traitance
- Vandalisme industriel sur les réseaux par l'ensemble des opérateurs
- Charte ARCEP n'engageant que les prises en charge (à quand une charte pour le dépannage ???? A quand une charte pour la livraison ?)
- Formations insuffisantes et/ou non adaptées



Autant de causes de dérèglement de la charge de travail et de stress chez nos salariés en UI, déjà remontées à l'époque des CHSCT !

L'impact de ces désordres était déjà visible sur l'ensemble des métiers de la relation clients, les unités n'ont eu de cesse de dénoncer. Des analyses de la situation ont été demandées et se sont soldées par une concentration des villes sans recherche de causes racines. Par voie de fait, la situation s'est aggravée et a gangréné nos unités d'intervention.

Depuis le début de la mandature, les élus CFE CGC ont été force de propositions dont certaines ont été entendues : **le contrôle de la sous-traitance a donné naissance au projet RC CENTRIC.**

Projet prometteur mais le manque de transparence et de moyens déployés n'est pas à la hauteur des attentes :

- Changement radical de métier pour nos techniciens qui deviennent des contrôleurs....
- La direction a fait fi de toute la réglementation encadrant cette évolution de métier qui n'est pas du goût de tous, surtout avec des formations insuffisantes voire non adaptées.

La fiche métier des chargés d'affaires est positionnée sur des grades C / D. Dans un vivier externe pauvre en termes de recrutements et de part l'expertise, la complexité des tâches, le niveau de responsabilités qu'exige ce métier il est impératif que la Direction valorise ces postes en grade cadres. Le rôle des chargés d'affaires est un pilier pour le bon fonctionnement de l'intégralité des autres unités.

Le maintien et le transfert des compétences doit être assuré de manière pérenne et anticipée. Un véritable parcours évolutif au sein de l'unité doit être proposé !

**ORANGE doit garder le contrôle sur les opérations conformément aux promesses de RC CENTRIC. Un recrutement sur les niveaux demandés par les élus CFE CGC doit être engagé !**

**Nous sommes là pour Vous ! Comptez sur Nous !**

Retrouvez ce compte-rendu et les publications de votre établissement :  
[CFE-CGC DO Grand Sud Est](https://www.cfecgc-do.com)

