



ORANGE
PARTOUT POUR TOUS

AD = Agence Distribution (elle a la responsabilité des boutiques Orange sur son territoire).

Le sous-effectif est la principale nuisance à la productivité.

« C'est le constat effectué par 46% des DRH français, qui considèrent que ce manque de main-d'œuvre empêche un employé de réaliser l'ensemble de ses tâches journalières.

L'équation est simple : un déficit de personnel engendre une surcharge de travail ».

[enquête réalisée en 2014 par le cabinet Robert Half].

La CFDT est plutôt satisfaite que les DRH français fassent preuve de bon sens, mais regrette que ce raisonnement, pourtant fort évident, ne chatouille pas assez l'oreille des responsables financiers d'Orange qui imposent des économies drastiques, aujourd'hui préjudiciables à la santé des salariés en boutique.

* La direction impose maintenant un délai de traitement par type d'acte.

DISTRIBUTION PHYSIQUE

« Sous-Staffing » dans les boutiques !

Novembre 2021

DES « RENDEZ-VOUS » POUR LA SATISFACTION CLIENTS...

La Direction Grand Public a décidé de faire évoluer l'organisation du travail en boutique, avec des prises de « Rendez-Vous » qui visent « à anticiper l'activité et avoir une relation avec les clients plus apaisée en réduisant drastiquement le délai d'attente en boutique ».

Mais pour la CFDT, ce projet ne suffira pas à compenser le problème de sous-effectif en boutique. Sans les intérimaires et les alternants, il serait impossible d'équilibrer les plannings...

...MAIS DES CONDITIONS DE TRAVAIL DÉGRADÉES !

Beaucoup de Conseillers veulent quitter leur boutique : la charge de travail est trop élevée ! Le recours massif à l'intérim pose des problèmes de formation, de compétences et de précarisation de l'emploi. Les alternants sont mis sous pression pour être « opérationnels » à la sortie de leur formation, mais leurs tuteurs ne peuvent pas faire de miracles !

Apaiser la relation client en taylorisant* le travail des Conseillers est contestable et ne suffira pas à régler le problème de sous-effectif en boutique !

POUR LA CFDT, IL FAUT RECRUTER !



FÉDÉRATION F3C - 47/49 Avenue Simon Bolivar - 75019 Paris
CFDT-ORANGE.COM

Rejoignez-nous sur l'application mobile ORANGE CFDT

