

Communiqué de presse

Du 22 mars 2021

Centres d'appels Orange En grève le 23 mars 2021

Alors qu'en France, au Maroc et en Tunisie, des centres d'appels sous-traitants d'Orange (entre autres) appellent à la grève les 24 et 25 mars, ceux de l'opérateur historique ouvrent le bal le 23 mars.

Le projet de fusion des deux types d'activités de centre d'appels clients d'Orange maison-mère, commercial et technique, a mis le feu aux poudres.

Ce projet s'inscrit dans le cadre d'une politique de destruction massive d'emplois et de sous-traitance effrénée des activités de vente et du SAV par téléphone :

- réorganisations incessantes, que même la crise sanitaire ne ralentit pas, afin de comprimer les postes et les effectifs
- non-remplacement des nombreux départs d'une population vieillissante
- sous-traitance démesurée : la projection annoncée du taux de sous-traitance pour la période 2020-2021 est de 80% pour les appels entrants (92% pour le SAV !)

Pour les salarié.es, cela se traduit déjà par une aggravation des conditions de travail : perte du professionnalisme, incertitude sur l'avenir, mobilités géographiques, charge mentale accrue du fait de la multiplication des applications informatiques, formations au rabais, perte de sens de l'activité de travail, changements d'horaires...

Pour tenter de faire passer la pilule, une promesse de promotion pour un nombre très restreint de salarié.es (les « spécialistes »). Promesse qui, de surcroît, n'engage que ceux qui la croient, car soumise aux lois de l'arbitraire liées à un dispositif managérial individualisant : ARCQ – avec à la clé les sentiments d'injustice qui en découlent, générateurs de tensions entre collègues.

Lors de la négociation de sortie du préavis de grève déposé par SUD, la direction s'est justifiée à l'aide de deux types d'arguments : les « contraintes économiques » d'un secteur « en constante évolution », d'une part, et la « nécessaire adaptation » des salarié.es, d'autre part. Les mêmes arguments que ceux tentés par l'équipe Lombard avant sa condamnation en première instance – Si Orange a décidé de ne pas faire appel du jugement France Télécom de décembre 2019, l'entreprise continue d'être indifférente aux risques qu'elle fait prendre à ses salarié.es.

Contact presse : Pascal Vitte - 06 74 57 40 51



FÉDÉRATION DES ACTIVITÉS POSTALES ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

www.sudptt.org

25-27 rue des Envierges 75020 Paris
sudptt@sudptt.fr 01 44 62 12 00