

Parce qu'Orange n'embauche pas, alors les appels sont sous-traités !



L'AGPRO oriente le recouvrement vers Arvato Marrakech

23 Août 2016

Quelle surprise de découvrir par nos clients plutôt que par notre direction que les appels du recouvrement sont désormais pris par Arvato Marrakech ! En effet, plutôt que de créer des emplois sur notre territoire, la direction préfère que les clients soient accueillis par un centre d'appels qui vient d'externaliser ses activités.

Où est le problème ?

Et bien quand une formation initiale dure en moyenne 5 semaines chez Orange, elle en est

réduite à 3 semaines chez Arvato.

Quand la pépinière dure presque 2 semaines chez Orange, elle est d'environ de 2 à 4 jours chez ce sous-traitant.

De plus, leur formation n'est pas assurée par un formateur d'Orange maison mère, mais par un formateur d'Arvato Lens qui, lui-même, avait déjà eu sa formation de raccourci. C'est à ce demander ce qu'il leur reste comme formation à la fin ?

On comprend pourquoi les collègues de Marrakech sont vite

dépassés et pourquoi les appels reviennent sur les plateaux 1016...

Les effectifs continuent de chuter et la boîte continue de ne pas ou peu embaucher. Orange a les moyens d'embaucher si elle a les moyens de sous-traiter.

La CGT réclame des embauches ainsi que la réinternalisation des activités de l'AGPRO et les emplois qui vont avec !!!



Essentiel 2020 dans tout ça ?

Les personnes qui traitent nos appels ne sont pas assez formées. Ils n'ont pas d'autre choix que de renvoyer les clients vers les vendeurs et cela crée :

- répétition
- insatisfaction
- surcharge de travail pour les vendeurs

La direction nous disait qu'il fallait remettre le client au cœur de nos préoccupations ! Essentiel 2020 n'est déjà qu'un lointain souvenir... et si le **15 septembre** nous décidions d'être en grève pour exiger l'embauche de tous les CCD, intérimaires, apprentis, contrats pro ????

