

## Orange élu Service Client de l'Année 2025 dans la catégorie « Solutions communicantes pour particuliers\* » ...

### À quel prix pour les salariés d'Orange France !



« Un grand bravo à toutes et tous », alors que nos Unités de Services Clients fondent comme neige au soleil, et que les salariés d'Orange France en contact direct avec nos clients sont chaque mois moins nombreux.

- Flux d'appel unique et national.
- Dégradation des Conditions de Travail, et de l'équilibre Vie privée/Vie professionnelle avec les fermetures de sites et leur impact sur les temps de trajets, la diminution permanente des effectifs, l'absence de recrutements externes dans les USC, des apprentis toujours moins nombreux, ... externalisation des activités.
- Serveur Vocal Interactif dopé à l'Intelligence artificielle pour toujours plus d'automatisations des réponses et de limitation des contacts Clients.
- Prises en charges Web, App Mobile ou Réseaux Sociaux... Les Clients recherchent leurs solutions techniques et commerciales en toute autonomie, et se font rappeler à leur demande mais majoritairement par des Centres Externes.

« Cette magnifique récompense vient reconnaître votre formidable engagement » Mais pour ce qui est d'obtenir une reconnaissance financière... **Circulez, y a rien à voir !**

- ❑ NAO 2024 au rabais avec une Décision Unilatérale qui n'embarque pas tous les salariés... Et des Augmentations Individuelles très variables d'une équipe à l'autre.
- ❑ Part Variable Commercial en constante diminution.
- ❑ Nombre de Promotions très limité.
- ❑ Niveau cible C et D du métier qui limite les possibilités d'évolutions.

La direction se satisfait du travail des salariés, qui ont toujours eu à cœur de satisfaire les clients coûte que coûte malgré une dégradation de leurs conditions de travail et de

\* Catégorie Solutions communicantes pour les particuliers  
Étude BVA Xsight – ViséoCI - Plus d'infos sur [escda.fr](https://escda.fr)

« Bravo à toutes et tous pour ce très beau succès ! C'est une immense fierté pour nous tous !

Cette magnifique récompense vient reconnaître votre formidable engagement au quotidien pour offrir à nos clients grand public une expérience toujours plus satisfaisante. Partout, dans toutes nos USC, chez nos partenaires externes, et dans les équipes nationales, vous êtes mobilisés sur un objectif unique et commun à tous : celui d'aller chercher l'excellence à chaque contact client !

Mille mercis à chacun d'entre vous pour vos actions et votre contribution ! Ce succès est le vôtre ! »

vie qui se traduisent et un mal être au travail dévastateur.

La direction ces derniers temps se félicite souvent, mais aucun retour vers les salariés, qui attendent plus qu'un simple merci sur un papier ou un simple pouce levé.

La prochaine NAO ne va pas tarder à commencer, il est temps pour tous les salariés de demander haut et fort tous ensemble :

- ▶ Une plus juste répartition des richesses avec des augmentations salariales conséquentes et la reconnaissance de leur qualification avec des promotions.
- ▶ Des conditions de travail qui permettent de bien faire leur travail et de pouvoir répondre à toutes les demandes des clients. Cela implique des moyens humains, des formations, mais aussi des accueils de proximité.
- ▶ L'arrêt des restructurations, du dumping social grâce à la ré-internalisation des activités et des emplois, et l'arrêt de l'utilisation des filiales pour réduire les droits et garanties des salariés.

**La CGT exige l'ouverture de négociation pour répondre aux revendications des salariés de manière concrète, pour remettre l'humain au cœur des choix de l'entreprise.**

**Elle appelle les salariés à débattre et à agir.**



**Ensemble, décidons de l'action sous toutes ses formes, notamment dans le cadre des journées des 5 décembre pour un appel à la grève sur l'ensemble du territoire pour la fonction publique, et le 12 décembre mobilisation pour l'emploi et l'industrie.**



**Fédération nationale des salariés du secteur  
des activités postales et de télécommunications CGT**  
263, rue de Paris - Case 545 - 93515 Montreuil Cedex  
Tél. : 01 48 18 54 00 C.C.P. Paris 20376 D  
Site : [www.cgt-fapt.fr](http://www.cgt-fapt.fr) Mail : [fede@cgt-fapt.fr](mailto:fede@cgt-fapt.fr)