

## Déclaration de la CGT lors du CCE du 20 juin 2018

Voici la déclaration de la CGT faite en début de séance du CCE du 20 juin 2018. Les thèmes abordés sont la recrudescence de l'appel à l'intérim, La situation de la clientèle, La situation du projet Visio et la baisse de notre qualité de service qui a pour conséquence la perte de nos contrats.



### La recrudescence de l'appel à l'intérim

Tout d'abord, l'entreprise fait appel de plus en plus à l'intérim, à cause du gel des embauches externes. Quelques exemples :

- Région PACA, 50 % du personnel multicanal sont intérimaires.
- Région Est, les RH ont annoncé que les intérimaires techniques vont monter l'astreinte, faute de personnel de l'entreprise sur le terrain.
- ARA pour l'ensemble de la clientèle 30 % d'intérimaires.

Ceci a pour conséquence, une dégradation globale du service, une perte de compétence et une entreprise moins performante. La CGT dénonce cette précarisation de l'emploi. En effet, contrairement à l'industrie nous ne dépendons pas d'un carnet de commande et nos contrats à longue durée ne le justifient pas.

### La situation de la clientèle

Suite à la commission économique sur la clientèle, le siège a l'air d'avoir résolu la plupart des problèmes, ce n'est pas ce que nous constatons sur le terrain. **Comment se fait-il que Webhelp ait clôturé en masse toutes les tâches ouvertes de 2017 en automatique ? Cela vous permet-il d'améliorer vos statistiques !** Grâce au renfort mis en place depuis le début de l'année, **la situation s'est améliorée**. Aujourd'hui le renfort s'arrête et la régionalisation commence en septembre, **est-ce un nouveau problème que vont devoir gérer les régions ?** Beaucoup de nos collègues se plaignent de la surcharge de travail liée aux erreurs de Webhelp. **Êtes-vous certain de vouloir pérenniser cette prestation ?** La CGT est inquiète et estime que la situation clientèle est loin d'être stabilisée.

### La situation du projet Visio

Ensuite, plus d'un an après le départ du chef de projet Visio, le projet est loin d'être abouti. Les télécontrôles qui reçoivent 5 à 6 fois plus d'alarmes qu'avant, sont débordés. **Comment feront-ils en cas de crise météorologique ? Les agents qui reçoivent plusieurs missions incompatibles sur le même créneau horaire,** dû au manque de communication entre les divers services (PAD, ordo, clientèle et responsable). Le projet Visio manque de coordination et crée une perte de productivité. **Où en est-on du pilotage par Visio des exploitations, promis dans le projet Delta ?**

### La baisse de notre qualité de service qui a pour conséquence la perte de nos contrats

L'augmentation constante de l'intérim, la situation de la Clientèle qui devient alarmante, la situation du projet Visio qui manque de coordinations, nous amène à une situation générale contractuelle qui occasionne déjà des pertes de contrats (Bordeaux, Lille, Le Grand Lyon, etc...) et un mal être à grande échelle qui occasionne des démissions de l'entreprise.