

Orange va réduire les effectifs de ses centres d'appels

Arguant d'une baisse annuelle du nombre d'appels de clients dans ses centres d'appels, Orange va réduire les effectifs dédiés. L'annonce a été faite dimanche par le PDG de l'opérateur, Stéphane Richard, lors de l'émission « Le Grand Jury » RTL-LCI-Le Figaro.

Pas de coupes claires ? « On va réduire progressivement les effectifs dans les centres d'appels, je ne vous dis pas qu'on va fermer tel site ou tel site », a ajouté le dirigeant. Il ne s'est pas exprimé, toutefois, sur le nombre de postes menacés, pas plus que sur un calendrier.

Le dirigeant dit vouloir s'adapter « année après année aux besoins avec un objectif : assurer la meilleure qualité de service du marché ». Concernant le support, les abonnés de l'opérateur s'orientent désormais davantage vers l'assistance par Internet, plutôt que téléphonique.

Moins 10% d'appels

L'opérateur emploie aujourd'hui 20 000 personnes dans ses centres. Des centres confrontés à une baisse des appels, l'assistance par Internet ayant le vent en poupe. « On a un nombre d'appels dans les centres qui est réduit fortement de plus de 10% chaque année, ça n'aurait pas de sens de conserver les mêmes effectifs », a expliqué Stéphane Richard.

Le groupe de télécommunications emploie 140 000 personnes dans le monde, dont 90 000 en France. Globalement, les effectifs baissent « légèrement chaque année », a ajouté le PDG d'Orange. Mais « on ne fait pas de plan social, on ne taille pas dans les effectifs comme d'autres le font », a-t-il déclaré. Taclant, sans le nommer, le concurrent [SFR-Altice](#)...

Orange, de son côté, dit privilégier le non-remplacement de salariés partant en retraite. Tout en recrutant, parallèlement, « 10 000 nouveaux collaborateurs chaque année ».

Lire également :

[Déploiement 4G : Orange en super forme, Free accélère](#)

[Résultats Orange : belle performance pour les offres mobiles en France](#)

crédit photo © chainarong06 / Shutterstock