



S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

CUSTOMER SERVICE :

Lettre ouverte à la Direction

La **CFDT** a été sollicitée par le **Service Client** (Customer Service) pour des **problèmes** dont voici la **liste** non exhaustive :

- Surcharge de travail avec impossibilité d'effectuer les tâches dans les heures imparties
- Turn-over important depuis le rachat de DOMO
- Démissions de personnel DOMO et nombreux départs d'intérimaires compétents que l'on n'a pas su retenir.
- Arrêts maladie non remplacés.
- Manque d'effectif dans les services périphériques (Logistique, ordonnancement, crédit management, etc...) générant une surcharge de travail au quotidien.
- Manque de reconnaissance (chiffres de 2021 excellents mais aucun retour pour le service).
- Nombreux irritants aussi bien dans les domaines informatique qu'organisationnel.

Suite à ces différents points, les salariés proposent :

- Le remplacement de chaque arrêt maladie par un/une intérimaire
- Le retour de stagiaires ou alternants
- 2 CSR volantes sur l'ensemble du service
- Le retour à un fonctionnement normal du système informatique, ainsi que des autres services périphériques pour "fluidifier" le travail.

Nous savons qu'une action est déjà en cours suite à une pétition.

Sur demande des salariés, la **CFDT** demande à être **intégrée à toute négociation**, rencontre ou contact entre la direction et les organisations syndicales sur le sujet.