

UAT DEMAIN :

QUEL BILAN ?



Le 26/03/2019

Depuis début 2018 Orange ré-internalise les flux RD3 (3ème appel du client dans les 7 jours) dans ses Unités d'Assistance Technique. La Direction Client Grand Public nous a expliqué qu'il était important pour le client, après 2 appels infructueux, d'avoir comme interlocuteur un conseiller en interne qui le suivra ensuite de « bout en bout ». Le but étant de réduire l'insatisfaction des clients. La DCGP nous a aussi expliqué que pour le conseiller en UAT, traiter ce flux ne poserait pas de problème particulier si ce n'est un « changement de posture » (empathie et discours client modifié)

QU'EN EST-IL VRAIMENT ?

Ce n'est pas l'insatisfaction des clients qui a baissé mais plutôt la réitération des appels. En effet le client appelant pour la 3ème fois (ou plus) est rarement satisfait et très souvent « remonté ». Par

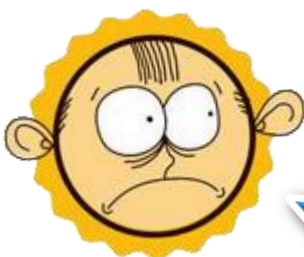


contre le client étant pris en charge par le conseiller UAT ne rappelle quasiment plus puisque c'est le conseiller qui le fait (c'est bon pour les stats moins pour le client).

Pour le conseiller,
LE FLUX RD3 EST STRESSANT ET FATIGUANT.

Les clients sont, la plus part du temps, très mécontents, voir énervés, et le conseiller n'a pas de réponse précise à lui donner. L'organisation des Unités d'Intervention

avec un recours à la sous-traitance de plus en plus important ne permet pas aux conseillers de donner au client la date précise de son rétablissement. Les appels sont plus difficiles à traiter et **IL N'EST PAS RARE DE VOIR DES CONSEILLERS « PÉTER LES PLOMBES » SUR LES PLATEAUX.**



LE MÉTIER DE CONSEILLER CLIENT EN ASSISTANCE TECHNIQUE A PERDU TOUT SON SENS. LE CONSEILLER EST UN CONSEILLER DÉDIÉ AU CLIENT, LA RESPONSABILITÉ D'ORANGE EST ÉVACUÉ, ET CE SONT LES CONSEILLERS QUI PORTÉ LA RESPONSABILITÉ DES DYSFONCTIONNEMENTS.

EST-CE AUX CONSEILLERS UAT DE SUBIR LES DYSFONCTIONNEMENTS DES UI ?

NOUS N'AVONS PLUS LE DROIT D'APPELER LES UI, NOUS N'AVONS QUE DES INFORMATIONS PARTIELLES SUR LES INTERVENTIONS ET AUCUNE QUAND L'INTERVENTION N'EST PAS TENUE. ALORS LES DIRECTIONS ONT TROUVÉES LA SOLUTION ILS ONT INVENTÉES LES ESCALADES. ACTIVATION UI, ESCALADES GRISÉS, ESCALADES ROUGES ET NOIRÉS.

LES PROCESS D'URGENCE ET DE CRISE SONT DEVENUS DES PROCESS « NORMAUX » À L'UAT.



LA POSTURE CLIENT QRO (QUALITÉ RELATIONNELLE ORANGE) C'EST UNE POSTURE QUI N'ENGAGE PAS ORANGE MAIS LE CONSEILLER.

SI LE CLIENT EST MÉCONTENT C'EST PARCE QUE LES CONSEILLERS N'ONT PAS UN BON DISCOURS...

... ILS AURONT DONC DROIT À UNE ÉNIÈME FORMATION « DISCOURS CLIENTS »

MON SI ET LES DIFFÉRENTES APPLICATIONS EXTERNES CRÉENT DES SURCHARGENT LE TRAVAIL POUR LES CONSEILLERS.

DANS TOUS LES UAT DE FRANCE ON A DES PROCESSUS, DES MÉTHODES DE TRAVAIL, DIFFÉRENTS. LES FORMATIONS ÉTANT RÉSERVÉES AUX ANIMATIONS ET AU DISCOURS CLIENT, LES SOUTIENS DE PROXIMITÉ AYANT DISPARUS, IL N'Y A QUE LES COLLÈGUES POUR POUVOIR AIDER UN CONSEILLER EN DIFFICULTÉ.

DE NICE À BREST ON NE TRAITE PAS LE CLIENT PAREIL ET POURTANT TOUS LES FLUX SONT MUTUALISÉS.



... TOUT CECI BIEN ENTENDU EN RESPECTANT LA PLANIFICATION FAITE DANS OPOCI (UNE VRAIE USINE À GAZ), AVEC DIFFÉRENTES COULEURS ATTRIBUÉES PAR FLUX, SANS PARLER DES CHANGEMENTS DE FLUX À EFFECTUER AU COURS D'UNE VACATION !

LES PROCESSUS S'ENTASSENT. A CHAQUE FOIS QU'UNE QUESTION EST MISE EN AVANT SUR UN DYSFONCTIONNEMENT, ON MET EN PLACE UN NOUVEAU PROCESSUS QUI NE RÉSOUT PAS LE DYSFONCTIONNEMENT MAIS DOIT PERMETTRE DE FAIRE PATIENTER LE CLIENT.

LE CONSEILLER LUI PREND LES COLÈRES DES CLIENTS DE PLEIN FOUET ET NE PEUT QUE LEUR DIRE D'ATTENDRE.



TOUT CECI

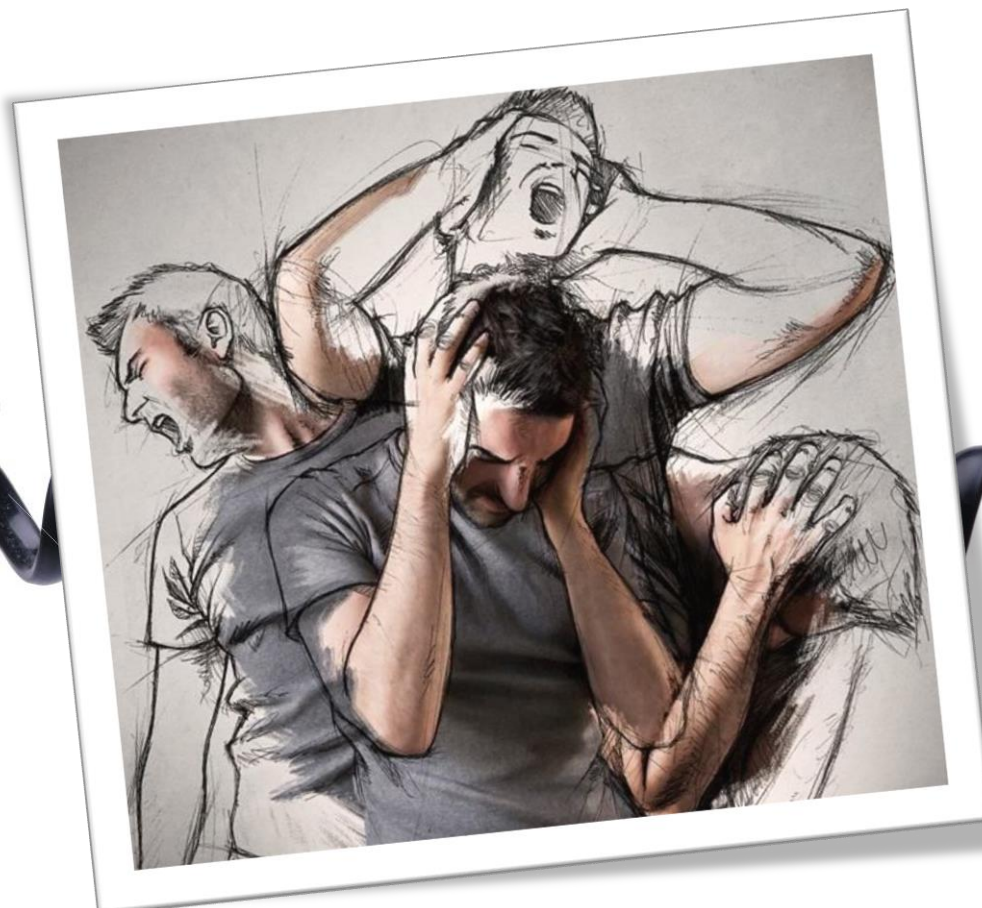
en gérant les nombreux rappels clients (MRC, RVI,...) générés par AT Demain.

TOUT CECI

dans des plateaux qui se désertifient car à l'UAT c'est beaucoup de départs mais très très peu de recrutements.

TOUT CECI

avec les enquêtes de satisfaction et les verbatims qui sont très mal vécus par les conseillers. Les clients mécontents sont peu enclins à mettre une bonne note au conseiller, même si celui-ci a été très performant, car il est en ville depuis trop longtemps pour trouver quelques motifs de satisfaction. Ces enquêtes ne font que rajouter une dose de stress supplémentaire aux conseillers.





Les risques psycho sociaux engendrés par ces situations sont très importants. Empêcher les salariés de faire un travail de qualité tel qu'ils le conçoivent conduit à des risques de démotivation et de « Burn Out ». **LE CHSCT**, mis à mort par Macron, **EST ENCORE UN LIEU ESSENTIEL DE RÉSISTANCE ET DE DÉFENSE DES SALARIÉS.**

REDONNER DU SENS À NOTRE TRAVAIL C'EST EXIGER DES FICHES DE POSTES PRÉCISES ET RÉALISTES comprenant l'ensemble des activités exercées par les conseillers. C'est aussi combattre ARCQ qui contrairement à toutes les promesses faites n'a jamais et ne sera jamais un lieu de reconnaissances de notre implication dans l'entreprise avec AT Demain.



« LES CONSEILLERS SONT FATIGUÉS, NE PARVIENNENT PLUS À S'ORGANISER AU MIEUX POUR RESTER RÉACTIFS FACE AUX CLIENTS. TROP C'EST TROP.... AT DEMAIN A ÉTÉ VENDU COMME LE REMÈDE MIRACLE À TOUS LES DYSFONCTIONNEMENTS MAIS LES MÊMES DYSFONCTIONNEMENTS PERSISTENT. »



MAIS LES MÊMES DYSFONCTIONNEMENTS QU'AUPARAVANT

(conseillers UAT Ouest)

