

SONDAGE TEP : LA GUERRE DES ÉTOILES

DE PLUS EN PLUS DE PANNES, UN RÉSEAU DE MOINS EN MOINS ENTRETENU, DES DÉLAIS DE RÉPARATION DE PLUS EN PLUS LONGS, DES PROCESSUS QUI CHANGENT TOUS LES JOURS - DONC INADAPTÉS, DE MOINS EN MOINS DE PERSONNELS, DES FORMATIONS DE MOINS EN MOINS QUALIFIANTES, UN CŒUR DE MÉTIER DE PLUS EN PLUS ÉLOIGNÉ DU SERVICE AUX USAGERS...

LES PROCESSUS S'ENTASSENT. À 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.

POUR LES SALARIÉS-ES DE L'UAT, DE PLUS EN PLUS DE CLIENTS EXCÉDÉS QUI DÉVERSENT LEUR COLÈRE SUR LES AGENTS SENSÉS « PRENDRE EN CHARGE LE DÉPANNAGE » !

LES CLIENTS SONT, LA PLUPART DU TEMPS, TRÈS MÉCONTENTES, VOIRE 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 PLOMBS » 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 ÉVACUÉE ET CE SONT LES CONSEILLERS QUI PORTENT LA RESPONSABILITÉ DES DYSFONCTIONNEMENTS.

QUE FAIT LE MANAGEMENT ? LA GUERRE DES ÉTOILES...

REDONNER DU SENS AU TRAVAIL DES CONSEILLERS-ÈRES NE PASSERA QUE PAR L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL, LA RÉ-INTERNALISATION DES ACTIVITÉS SOUS-TRAITÉES, UNE RÉELLE QUALIFICATION DES MÉTIERS TECHNIQUES SAV.

POUR NOS EMPLOIS, NOS SALAIRES ET NOS CONDITIONS DE TRAVAIL REJOIGNONS LE CÔTÉ CGT DE LA FORCE !

Pour que mon travail compte,
je vote CGT

ELECTION CSE ORANGE du 19 au 21 novembre 2019