



Le Maillot Cfdt

SCO IdF



Séance DP du mois de août 2019

*Voici les questions posées par les délégués du personnel CFDT,
et les réponses apportées par l'entreprise.*

Q1) Le lundi 8 juillet, une panne informatique importante a paralysé le service pendant de longues heures. Avez-vous une explication sur ce qui s'est passé ? Quelles mesures sont prévues pour que le même incident ne se renouvelle pas ?

Réponse : L'inaccessibilité du bandeau s'est produite suite à une fausse manipulation faite lors de la gestion d'un incident. Cette manipulation a créé une coupure de liaison entre le serveur ADA et un autre équipement technique (PG101). 45 sites rattachés sur cette PG ont été perturbés. Le risque de rencontrer de nouveau un tel incident est mineur.

Commentaire : *Connaîtrons-nous un jour le « Taux d'Expérience Positive » réclamé côté logiciels et réseaux informatiques, si toutefois il y en a un ?*



Q2) Il est de plus en plus fréquent qu'un conseiller tentant d'imprimer un document se retrouve face à un message d'erreur (du genre : plus habilité ou imprimante inconnue, disparue) ou à des paramètres d'impression chamboulés... A quoi sont dues ces modifications de configuration intempestives ? Pouvez-vous faire en sorte qu'elles cessent ?

Réponse : Actuellement les salariés utilisant plusieurs imprimantes reçoivent des relances pour qu'ils précisent les imprimantes utilisées à garder dans les choix d'impression. C'est la seule action connue en cours. Pour toute autre signalisation il est nécessaire de joindre le 0810303000

Commentaire : *Comme la question ne concernait pas les mises à jour du parc des imprimantes, le mystère reste entier, toujours d'actualité... Pénible !*

Q3) Les conseillers reçoivent les réclamations de clients victimes de pannes mais, trop souvent, ne retrouvent, côté SI commercial, aucune trace de celles-ci et en ignorent donc la durée et l'impact pour le client (que cela énerve !). MEFIN n'apporte pas plus d'information. Serait-il possible que les réclamations et remboursements relevant d'un problème technique ou liées à des facturations de technicien soient traités par les services qui ont géré l'incident ?

Réponse : Tout contact avec l'ATH est tracé dans Mon Crm ou dans l'historique des réclamations. Les conseillers de l'ATH peuvent accorder des dédommagements et les saisir dans Mefin. Hormis le RTC, où une compensation est accordée si l'indisponibilité est >48h après signalisation, aucun dédommagement n'est accordé pour les offres ADSL et Fibre si l'indisponibilité est <7j, au-delà 10€ par semaine d'indisponibilité. Le Service 24h garanti regroupe les solutions proposées par Orange en cas de panne, lui permettant une continuité de service dans les 24h. Concernant les facturations de technicien, il faut rappeler que seul le déplacement est facturé et l'intervention est gratuite. Le client a été avisé en amont d'une éventuelle facturation. Les frais sont annoncés lors de la prise de rendez-vous et confirmés par SMS pour le SAV. Hisav permet de consulter les interventions réalisées. Une refonte du processus est en cours pour améliorer le parcours SAV et valoriser les interventions et passer d'un SAV systématique à des prestations de service. Une sera accompagnée d'une boucle qualité.

Q4) Nous constatons au fil des appels, une recrudescence des plaintes venant de clients qui ont attendu en vain le technicien et qui nous appellent en toute fin de plage horaire pour savoir ce qui se passe... La conversation dans ce contexte est des plus « délicates » surtout avec un conseiller désespéré qui n'a, la plupart du temps, aucune information/explication sur ce qui a pu se passer avec nos sous-traitants, de plus en plus difficilement joignables et pas toujours aimables. Trouvez-vous normal que des rendez-vous ne soient pas honorés, que les clients ne soient pas avisés et que les conseillers n'aient qu'un trop facile « gardé en main » sans autre indication pour répondre aux victimes ? Que comptez-vous faire pour que ces situations se reproduisent le moins possible ?

Réponse : Un travail est en cours avec les UI et les partenaires pour améliorer le taux de respect du rdv . Pour mieux informer le client une nouvelle version du SUIVI INTERVENTION a été mis en place le 11 juillet . Elle permet une Information en temps réel des commentaires laissés par le technicien après un rdv fibre ou un SAV et des commentaires compréhensibles de tous sur la problématique client . En parallèle des actions sont en cours chez les partenaires : obligation de déposer un commentaire clair dès la fin de l'intervention chez le client.

Q5) Nous avons déjà signalé que les numéros de contact de certains sous-traitants n'étaient plus bons. Vous nous avez annoncé que le dossier était pris en charge... Mais il faut toujours tâtonner et rebondir de n° en n° pour avoir le bon interlocuteur (PC 30 par exemple). Pourquoi l'agilité est-elle exigée des conseillers et la réciproque vainement attendue ?

Réponse : Les demandes de changement des numéros des partenaires sont partis vers la personne du national côté BASIC mais nous n'avons pas encore eu de retour sur la modification à effectuer

Deuxième sonnerie :
Allez les gars, me faites pas ce coup là,
y'a bien quelqu'un qui va décrocher ?!



Q6) Nous constatons au fil des appels, une recrudescence des plaintes venant de clients qui ont attendu en vain le technicien, posé des journées de congés pour rien... Et qui se voient facturés d'un déplacement avec la mention « client absent » ! La conversation dans ce contexte est des plus « délicates » surtout avec un conseiller désespéré qui n'a la plupart du temps aucune information/explication sur ce qui a pu se passer avec nos... Sous-traitants (dont nous savons par ailleurs qu'ils ont beaucoup trop de RDV à traiter). Avec des taux d'externalisation de la production à 96% et des interventions à 87%, comment espérez-vous assurer la qualité attendue par nos clients, l'enchantement conforme aux discours de nos dirigeants ?? Qu'est-ce que l'entreprise compte faire pour que conditions de travail et pratiques professionnelles s'améliorent durablement dans l'intérêt de tous ?

Réponse : Nous allons rencontrer les partenaires au sujet des rdv facturés à tort au motif client absent, il nous faudrait des exemples et nous confirmer qu'il s'agit bien de clients en SAV (les rdv installation fibre et adsl manqués ne sont pas facturés. Il y a des années que la production et le SAV sont très majoritairement traités par les partenaires. Des indicateurs de qualité sont regardés chaque semaine en UI et s'il y a des fournisseurs qui ne sont pas à l'objectif ce sera pris en compte dans le renouvellement des contrats avec Orange.

Commentaire : *Cela fait des années qu'il est fait appel à des partenaires qui ouvrent, qui ferment, qui changent, qui sous-sous-traitent... Et que les clients et les conseillers Orange cumulent les raisons de le déplorer ! Alors que d'autres restent en mode « Jusque là tout va bien, jusque là tout va bien... »*

UN CLIENT SATISFAIT,
C'EST QUELQU'UN DONT ON
N'ENTEND PAS PARLER...



Q7) La question revient régulièrement (sans doute faute de réponse satisfaisante) : A quoi sert de collecter des verbatim clients s'ils ne sont pas analysés et attribués aux bons interlocuteurs ? Les réponses aux sondages sont un élément de la part variable de chaque vendeur. Nous répondre qu'on ne nous demande pas 100% de satisfaction, que la bonne note due à un autre intervenant vient à notre crédit et qu'il faut accepter que d'autres puissent nous pénaliser ne nous satisfait pas. 100% est notre objectif ! Emotion et enchantement, nous l'avions en tête avant que le discours soit dans l'air du temps. Nous ne les atteindrons pas ces 100%, il y a toujours des clients mal lunés et des jours où l'empathie s'use, mais ne comprenez-vous pas que chacun veuille être jugé/jugé sur ses propres actes, sur sa responsabilité (avec prise en compte des difficultés liées à l'informatique, aux possibilités techniques, aux règles et contraintes ART, aux autres prestataires ou collègues) et que lorsque ce n'est pas le cas cela crée inévitablement un sentiment d'injustice ? Pourquoi continuer obstinément dans ces pratiques faussées ?

Réponse : La question revient mais la réponse reste la même car il n'y a pas à ce jour d'évolution prévue sur le recueil des verbatims et son exploitation. Nous avons conscience qu'il y a des écarts positifs ou négatifs par rapport aux diverses actions du conseiller ou parfois des autres interlocuteurs, c'est cependant la vision du client qui prime.

Commentaire : *Des primes ?... ou déprime ?*



Q8) Nous vous avons alerté sur les objectifs de PVC fixés de façon « très ambitieuse » à nos yeux. Les résultats sont là pour le confirmer. Devant la Bérézina générale, reverrez-vous de façon plus cohérente les objectifs des prochains mois ? Envisagez-vous un geste au regard des efforts (vains) du personnel au mois de juillet ? Ou pas ? (Pour des « raisons budgétaires » qui passeront mal : s'il y a beaucoup de ventes, peut-être plus que prévu, il y a donc beaucoup d'argent qui rentre, plus qu'attendu, qui doit pouvoir être redistribué aux créateurs de ses richesses !)

Réponse : Les objectifs de juillet étaient ambitieux avec cependant des taux de transformation déjà réalisés durant plusieurs mois du 1er semestre. Comme chaque mois les résultats des OPC seront étudiés afin de prendre en compte les efforts de ceux qui sont proches de l'objectif et aux conditions du rattrapage. Une baisse de l'objectif Fibre a été décidé pour le mois d'août.

Q9) Des briefs de dix minutes sont mis en place sur le plateau. Des premières expériences, il ressort qu'ils sont uniquement descendants et qu'il n'y a pas le temps nécessaire à poser des questions ou signaler des difficultés. Dans ce contexte, pouvez-vous nous indiquer les objectifs de ces briefs et êtes-vous sûrs d'avoir choisi un « outil » adapté ?

Réponse : Les briefs qui sont effectivement prévus sur une durée d'environ 10 mn ont pour objectif de diffuser des informations ou des rappels de procédures ou encore de faire un point rapide sur une ou des activités. Ils complètent les autres modes de communication et d'échanges en place dans nos équipes (réunion d'équipe, formations, ateliers...).

Q10) Pour accéder aux locaux ou dans nos déplacements sur site, nous sommes tenus d'avoir toujours sur nous notre badge professionnel notamment pour des raisons de sécurité. Or, à y regarder de plus près la validité de ceux-ci est largement dépassée et nous pourrions un jour ou l'autre nous faire refuser l'accès à un site dont le gardien serait rigoureux. Dans nos souvenirs lointains, il y a eu une petite information sur une prolongation de validité... Comme cela fait plus d'un an et demi que beaucoup de nous sont « hors la loi », pouvez-vous faire le point sur la situation ?

Réponse : La date de validité des cartes professionnelles est prolongée jusqu'au 31/12/2019 (Anoo).

Commentaire : *Ça va venir vite. Et pour le moment... pas de vision sur une campagne de renouvellement.*

Q11) Alors que certains d'entre nous se demandaient s'ils étaient transverses non-adhérent ou pas, nous apprenons que le projet « Magnétik » est abandonné. Pouvez-vous nous en dire plus sur ce retournement qui génère beaucoup de questions et ne contribue pas à rassurer le personnel sur son futur chez Orange, ici ou là... Sans qu'il ait vraiment son mot à dire ?

Réponse : Compte tenu du nombre important de grands projets déjà engagés, le Groupe a décidé de différer dans le temps ce projet. Il est envisagé de mener d'ici environ deux ans, un projet de regroupement similaire dans un autre immeuble répondant à nos besoins.

Commentaire : En rire ou à pleurer ?



S'ENGAGER POUR CHACUN,
AGIR POUR TOUS !



Adhérez !!!

**Pour être toujours informé,
pour ne plus subir,
pour ne plus être seul,
pour chacun dans
l'intérêt de tous...**



;-) Première information offerte : La cotisation syndicale donne droit à une réduction d'impôt égale à 66% des sommes versées. En cas de déclaration des frais réels, la totalité de votre cotisation est prise en compte.



Je souhaite avoir des informations sur la CFDT. Je souhaite adhérer à la CFDT

NOM, PRENOM :

Adresse :

Téléphone :

Mail :

Entreprise / Etablissement :

CFDT Télécoms Prestataires Ile de France
7-9 rue Euryale Dehaynin
75019 Paris
Tél : 01 42 03 89 45

Cfdt:



CDFT, le syndicat qui change mon quotidien.

