

ODIGO : LA FAUSSE BONNE SOLUTION DE TELEPHONIE !

Au C.E. du 17/10/11 l'établissement nous « vend » une solution de téléphonie.
C'est la démarche commerciale appliquée même dans les instances !

Un dispositif « simple » et « technique » nous dit la DR :

- Un agent prend les appels entrants.
- Il répartit l'activité entre ses collègues positionnés sur le planning en « prioritaire » ou en « renfort » de façon à répondre aux périodes de pic d'appels (!?)-Dispositif de cascade-
- Chaque conseiller connecté est amené à saisir des offres pour l'ensemble de l'agence.
- Les conseillers planifiés - au moins une partie de la journée- en Service Entreprise peuvent être regroupés dans un même espace de travail (sic !), sinon ils peuvent prendre l'appel depuis n'importe quel bureau..
- Un « débordement d'appel » est prévu sur le 3995.
- Le dispositif est déployé sous le contrôle (pilotage) des DT DTD.

Lorsque nous dénonçons la disparition des équipes professionnelles et de leur lieu d'existence, **les zones techniques**, la direction se défend : « l'intermédiation est le cœur de nos métiers ! »

Mais en même temps elle nous dit : « 80% des offres ne nécessitent pas d'expertise et peuvent être enregistrées par tout conseiller » ou encore « la plus value n'est pas à la prise d'offre »...

Vous, dont c'est le métier quotidien, qu'en pensez vous ?

Aujourd'hui, en plein déploiement de l'EID la direction s'avise que les équipes ne répondent pas assez et assez vite sur les lignes entreprises ! L'enjeu de la mise en place d'ODIGO est donc d'assurer le « taux de décroché ».

Ce qui compte, ce n'est pas la qualité du service rendu, c'est « de ne pas perdre d'appels »...

Quand tu veux tuer ton chien accuse le d'avoir la rage...les équipes sont laminées par le passage à l'EID qui emporte toute autre activité sur son passage, l'établissement le sait. Est ce le moment de pointer que les équipes ne répondent pas assez vite au téléphone ? Vous, vous ressentez quoi quand on vous dit ça ?

Pensez vous que nous interprétons abusivement la situation, quand en Comité d'Etablissement, nous dénonçons, au-delà de la destruction de nos équipes professionnelles, la mise sous tension permanente des « équipes de production ».

Que vous arrivera-t-il au quotidien avec ODIGO ?

Isolé dans votre bureau, sans la ressource de l'équipe, votre activité sera toujours plus morcelée, en fonction des pics d'appels et sous la surveillance de la DT qui, à terme vérifiera la tenue des positions, vous interromprez votre activité principale pour prendre une offre. Ce que vous vivez aujourd'hui sur l'inscription quand vous êtes en fin de cascade, vous le vivrez demain sur la prise d'offre...

La cascade signifie l'intensification de la production, la fin de l'autonomie, le travail prescrit à chaque minute, la perte du sens global de votre activité.

Pensez vous que, pour autant, le service sera mieux rendu à l'entreprise ? Pensez vous qu'avec une seule ligne directe pour l'ensemble des équipes, il n'y aura pas de débordements permanents sur la plateforme 3995 ? Pensez vous qu'il y a aujourd'hui dans nos sites suffisamment de ressources pour soutenir les pics d'appels ?

A votre avis, si l'objectif du 3995 est d'avoir un taux d'aboutement de 85%, où iront les renforts ?

Quand nous demandons le nombre d'appels actuels, le nombre d'appels envisagés et donc l'analyse sur des chiffres concrets, nous avons des réponses très professionnelles, du style :

- « nous ne savons pas »
- « nous avons fait une extraction sur une enquête sur un site » (quelque part en France)

Quand nous demandons les résultats des expérimentations (Poitou Charente), rien. Pourtant le fameux, l'important, le « qualitatif » « taux de décroché » **n'a pas bougé !**

Quand nous disons qu'en Poitou Charente, en Alsace, le taux d'appels qui part vers le 3995 est d'environ 25 %, ce que ne conteste pas la DR, nous demandons quel volume d'appels transférés en Aquitaine ?

Nous avons le sempiternel :

- « Nous avons déjà répondu à la question »
- « Nous avons répondu que nous n'avions pas la réponse exacte »
- « on verra au fur et à mesure »

Que de réponses professionnelles et rassurantes sur la mesure du résultat, de la performance de notre Direction régionale !

Au SNU nous n'avons pas peur de le dénoncer, bien plus que la fin annoncée des équipes professionnelles devenues équipes de production ; au cœur d'ODIGO, la solution de téléphonie, c'est une dégradation supplémentaire de vos conditions de travail et une augmentation de votre stress quotidien qui se joue !

Peut être une nouvelle étape vers le fameux métier de « conseiller clientèle » ?

Le nouveau slogan de la Direction :

Pole emploi : vous allez regretter d'avoir fait appel à nos services