

Objet : Lettre Ouverte

Bordeaux le 25 aout 2021

Madame Labbe, Monsieur Angerame,

Pégase doit répondre aux objectifs de satisfaction clients et collaborateurs mais malheureusement, trois mois après son lancement, nous sommes encore loin de la cible.

Votre visite aujourd'hui à Oceania est l'occasion de vous exposer les difficultés rencontrées.

Spécialisations

D'un point de vue général, la mise en œuvre des spécialisations fait ressortir que certains flux manquent d'intérêt (Topaze - nouveaux clients) et que d'autres sont particulièrement fatigants (Saphir – multi appelants ou Saphir agile à Bourges) pour les Conseillers.

A Oceania, Platine ne remplit pas ses promesses (surtout pour ceux qui traitaient les demandes Pro auparavant) car les Conseillers accueillent beaucoup de clients sans engagement et traitent de nombreuses situations conflictuelles. Il est dans ce contexte difficile de vendre, les perspectives bonus sont à la baisse.

FO demande de la transparence quant au constat fait par la direction et des solutions pour l'avenir.

Activité Tech Pro Jade

Le bonus de Conseillers « top vendeurs » affectés désormais à l'activité Tech Pro Jade est en trop forte baisse :

-100 à -400 € par mois selon les cas.

Les Conseillers ne peuvent pas faire de proposition commerciale quand l'utilisateur les contacte, quand le titulaire est absent ou que le gestionnaire n'est pas déclaré, quand ils traitent un appel VSR en débordement, quand ils répondent à un appel BTBD. Ils ne peuvent pas non plus faire d'offre en corrélation avec la Box TV.

Le potentiel commercial de ce flux est surévalué par la direction. Les objectifs fixés et la grille tarifaire sont inadaptés.

FO demande la mise en place de solutions permettant aux Conseillers Tech Pro Jade de contribuer, comme auparavant, à l'atteinte des objectifs commerciaux de la DCI.

Rémunération bonus

La période de sortie de la moyennisation bonus approchant, les Conseillers craignent une baisse de leur rémunération variable. En effet, l'été a démontré la nécessité de moyenniser les bonus des CDC qui n'avaient pas « changé de geste » car soit le flux, soit le potentiel commercial du flux, soit la grille tarifaire étaient inadaptés.

Il y a donc la crainte que la période d'été n'ait pas permis de corriger le tir et que les éléments qui seront mis en place au 1^{er} septembre ne permettent pas de maintenir le niveau de rémunération bonus « historique ».

FO attend une communication rapide, avant le début de la période, soit avant le 1^{er} septembre.

Télétravail / 35 h et temps partiels

Un certain nombre de cas particuliers sont mal compris. A titre d'exemples :

- CDC 35h : si le jour de TTV équipe est fixé le jeudi => planification de la petite journée le jeudi.
- CDC 35h : si jour de TTV le mercredi et jour de repos hebdomadaire le mercredi, il ne reste que la « petite » journée en TTV
- Les TPA ou mi-temps thérapeutiques avec leur jour fixe de repos et TTV le même jour

FO vous demande d'autoriser les ajustements qui s'imposent au plus près du terrain, par les Responsables d'équipe.

Vous affirmez que Pégase est « gagnant-gagnant », nous partageons avec vous aujourd'hui que la perception sur notre centre est plutôt de l'ordre du « gagnant-perdant ».

Les élus FO restent à votre disposition pour échanger sur la situation et travailler avec vous afin de faire de Pégase un réel succès.

L'ensemble des élus FO Oceania