



PRODUCTION TÉLÉPHONIQUE, IL EST TEMPS DE FAIRE PREUVE DE BON SENS

Nous avons interpellé la direction en cette période d'EAP afin de leur faire part de notre incompréhension suite au calcul du nombre d'appels pour chaque conseiller.

En effet certains collègues se retrouvent avec un statut " non atteint " sur l'item PRODUCTION TÉLÉPHONIQUE alors qu'ils ne sont en aucun cas responsables de la situation.

Comme nous l'avons déjà fait remarquer depuis plus de 18 mois, certains horaires extrêmes rencontrent des temps de disponibilités beaucoup plus élevés que les horaires de journée, or cette disponibilité n'est pas comptabilisée dans le nombre d'appels pris par conseiller (comme le sont les pannes, le meeting...).

Dans la mesure où notre encadrement estime que pour une prise de 21 appels jour, le rythme est de 3 appels / heure, nous demandons de bien vouloir inclure ces appels non pris dans le calcul de l'item " production téléphonique ". Il est inadmissible que les conseillers soient pénalisés sur leurs EAP alors qu'ils ne peuvent techniquement pas atteindre les objectifs demandés, faute d'appels entrants.

D'autre part, les conseillers ayant d'autres activités sont également pénalisés car cet objectif de nombre d'appels est calculé sur les seules vacations téléphoniques premium qui représentent à peine 10% de leur activité.

Nous demandons de bien vouloir intégrer ces informations **systematiquement et pour tout agent**, quel que soit son lieu de travail, son horaire ou ses activités afin que l'équité soit respectée

Vos élus et représentants UNSa Aérien AF sol



Rejoignez l'UNSa Aérien Sol

