

Reconnaissance filière Conso S-O

Une reconnaissance concrète de l'engagement de chacun dans le déploiement de SIRIUS dans le Sud-Ouest.



Impact opérationnel et humain

L'utilisation du logiciel SIRIUS a entraîné une baisse significative de l'efficacité individuelle, générant une accumulation importante de retards et une montée de stress manifeste au sein des équipes. Le rattrapage des retards accumulés et l'adaptation complète au nouveau système pourraient prendre jusqu'à une année, et la période de relève de fin d'année s'annonce déjà particulièrement difficile et anxiogène pour les équipes.



Détournement des renforts

L'équipe de renfort intérimaire est aujourd'hui mobilisée à pallier des anomalies majeures de facturation, exemple, 400 factures saisies manuellement pour le traité de Saint-Michel. Le fait que ces contrats s'achèvent fin juin, alors que la charge de travail reste élevée, est une source d'inquiétude majeure.



Dysfonctionnements persistants

Nous relevons des bugs critiques, comme le défaut d'exhaustivité des contrats des abonnés professionnels multi-pdd sur l'agence en ligne, pour ne citer que celui là.



Insuffisance de la conduite du changement

Les sessions de formation, arrivées trop tôt, n'ont pas permis une appropriation optimale. L'accompagnement post-bascule, terminé prématurément, a laissé les chargés de consommateurs dans une situation d'isolement. Les chargés de consommateurs territoire sont désormais invités à consulter l'intranet et les pas-à-pas, mais ont besoin d'une assistance humaine réelle pour surmonter les difficultés quotidiennes plutôt que de simples supports théoriques.

Par ailleurs, les agents terrain ont bénéficié d'une formation insuffisante sur l'outil MobilITA et MobilRLV. De nouvelles sessions de formation sont donc prévues pour revoir les nouveaux processus relatifs au traitement de leurs interventions.



Absence de perspectives d'évolution

Le budget est depuis plusieurs années exclusivement dédié à la bascule technique, au détriment des demandes d'évolutions logicielles nécessaires qui sont pour l'instant ignorées au profit d'une optimisation de la trésorerie.



Maladresses

Dans ce contexte, il est particulièrement mal vécu par nos collègues de se voir reprocher une prétendue non-atteinte des objectifs de traitement des demandes consommateurs, alors qu'ils font face à des difficultés qu'ils n'ont pas créées.

Ces efforts, réalisés sous une forte pression opérationnelle et émotionnelle, méritent d'être officiellement reconnus. La réussite de la bascule SIRIUS repose largement sur leur dévouement.

FO demande l'octroi d'une prime exceptionnelle de **600€ brut** pour l'ensemble des salariés associés à cette bascule, cette prime montrerait la gratitude de la Direction envers les équipes à la hauteur de leur investissement. Il est crucial de leur envoyer un signal fort de considération pour maintenir la motivation.

**600€
Pour les
consos!**