



Avril 2019

FIASCO PHONIE

Lors de la Session CE de juillet 18, nous apprenions de la Direction du PNC qu'une portabilité téléphonique allait être opérée d'Orange vers Bouygues Telecom. Le changement d'opérateur nous a été présenté comme une opération qui devait être transparente pour le PNC...

Outre le peu de communication sur les modalités de portabilité et les types de forfaits proposés, l'absence d'interlocuteur pour répondre aux nombreuses questions des PNC (en dehors d'un forum organisé à Roissy sur 3 jours), l'absence de couverture réseau sur certains lieux d'habitation... l'opération est plus que chaotique !

Les retours de PNC en difficulté sont nombreux :

- cartes SIM et mails d'information non recus,
- un service clients (617) saturé... jusqu'à 10 jours pour avoir accès à la 4G (que le PNC paie de sa poche),
- opacité totale des moyens et tarifs pour souscrire aux différentes offres DATA...

La solidarité PNC et la disponibilité de vos élus dans nos permanences (transformées pour le coup en hotline «bouibouigues») ont permis à nombre d'entre vous de pallier certains des manquements de l'entreprise. **Nous avons rapidement alerté la direction du PNC de laquelle nous avons obtenu l'assurance qu'aucune sanction (disciplinaire ou pécuniaire) ne serait prise à l'encontre des PNC ne pouvant être contactés par l'entreprise (réserve, modification d'activité...).**

Au-delà des difficultés d'organisation personnelle, **les conséquences peuvent être particulièrement graves en cas de problème médical ou d'évènement sûreté car un contact avec le CCO est impossible.**

Nous demandons que l'entreprise pallie immédiatement ce dysfonctionnement majeur.



La négociation d'un nouveau contrat de cette ampleur commerciale aurait dû être l'occasion d'améliorer significativement les prestations. Il paraît aberrant qu'un contrat dit « professionnel » destiné à des PNC en mission à l'étranger jusqu'à 17 jours par mois, ne comprenne pas les communications (voix et SMS en émission/réception) de et vers l'étranger. Les récents évènements de sûreté doivent amener la Direction à pourvoir ses PNC de moyens efficaces et permanents de contacter et d'échanger avec les services de l'Entreprise à ses frais évidemment. Nous demandons que des dispositions en ce sens soient incluses dans l'offre Bouygues pour les PNC. Nous avons écrit à la Direction en ce sens le 22 mars dernier.

