



UN ACCOMPAGNEMENT FINANCIER ET DES PROMOTIONS POUR **TOUS** LES SALARIÉS ENTRANT DANS AT DEMAIN



Le 12/06/2018



Les organisations syndicales étaient conviées à une séance de négociation portant sur l'accompagnement des Conseillers clients « ambassadeurs » dans le cadre de la mise en œuvre de l'AT Demain. La CGT a profité de cette négociation pour réaffirmer sa position :

L'ACCOMPAGNEMENT FINANCIER ne peut se limiter au seul périmètre des « ambassadeurs » mais **DOIT** bien **CONCERNER TOUS LES SALARIÉS** des UAT entrant dans le dispositif.

REFUS DE LA DIRECTION...

la CGT ne participera donc pas à la 2ème séance de négociation dont le seul objet sera de fixer le montant de l'accompagnement financier pour les seuls « ambassadeurs ».

Les conseillers qui vont entrer dans AT Demain, sont bien évidemment, eux aussi, demandeur d'une telle reconnaissance. Leurs compétences ne cessent de s'accumuler, téléphonie, internet, tv, fibre et aujourd'hui AT Demain.

Cette évolution de l'organisation va impacter une énième fois les salariés des UAT. Et **CE NE SERA PAS SEULEMENT UN CHANGEMENT DE POSTURE** pour le conseiller comme la Direction essaye de nous le vendre. Le traitement des appels en réitération concentre des **CAS DIFFICILES** à traiter de par la **COMPLEXITÉ DES DOSSIERS** ou de par l'**INSATISFACTION** qu'expriment les clients vis-à-vis des offres et produits d'Orange et de son SAV. L'expertise requise de la part des salariés est de ce fait plus importante, les temps de traitements des cas clients sont aussi plus longs et nécessitent une charge mentale plus forte. Le **NIVEAU DE STRESS** est également plus important car les conseillers doivent gérer beaucoup plus de **SITUATIONS CONFLICTUELLES**. Le suivi des dossiers clients avec programmation des rappels est aussi une nouveauté pour la plupart des conseillers et demande une organisation différente de son travail.



LA NÉCESSITÉ D'AVOIR UN COLLECTIF SOUDÉ EST INDISPENSABLE À LA RÉUSSITE DE CE PROJET.

C'est pourquoi **la CGT** demande un accompagnement pour **TOUS** les salariés entrant dans l'AT Demain.

Ne reconnaître que les ambassadeurs en ignorant les autres conseillers risque de

**METTRE SÉRIEUSEMENT
EN PERIL CE COLLECTIF** et

donc la mise en place de l'AT Demain dans de bonnes conditions.

A l'heure où l'entreprise nous vante l'Accord **RECONNAISSANCE COMPÉTENCES ET QUALIFICATIONS**, c'est bien le souhait de tous les salariés entrant dans AT Demain de voir la Direction reconnaître l'élargissement, une nouvelle fois de leurs compétences et de leurs qualifications.



**EXIGEONS ENSEMBLE UNE MESURE D'ACCOMPAGNEMENT
FINANCIER ET DES PROMOTIONS POUR TOUS LES SALARIÉS
INTEGRANT LE DISPOSITIF AT DEMAIN**



tu souhaites prendre contact avec nous ? N'HÉSITE PAS !

NOM- Prénom :

Adresse :

Entreprise : Service : Grade :

Mes coordonnées > Tél : Mail :

ENVOIE-NOUS TES COORDONNÉES ; NOUS TE RECONTACTERONS RAPIDEMENT.



la CGT FAPT

263 rue de Paris - Case 545
93515 MONTREUIL Cédex

Tél : 01 48 18 54 00
CCP Paris 20376 D