



UAT

Quoi de neuf... ... dans les UAT ?

avril 2014 IL

Adhérence, Outil Boucle Qualité Processus, Part Variable Commerciale... les réponses de la Direction à nos questions, nos points de vigilance et revendications.

■ Adhérence

Depuis quelques mois, des démarches « adhérence-propositions de cadre de référence et recommandations » pour les projets plateaux sont mises en place sur les 5 UATs.

Les directions assurent que rien n'est « ficelé » et proposent dans chaque UAT des « aménagements d'horaires ».

En règle générale, cela représente un 17h-20h de plus par semaine soit par modification du cycle de travail, soit par une adhésion à un dispositif "souplesse" (ex : heures supplémentaires), soit un mixte; et des samedis en plus... tout ceci sans modification des règlements intérieurs, anciens, et qui ne correspondent plus du tout aux unités actuelles. Des départements de production au sein d'une même UAT peuvent ainsi avoir des règlements intérieurs complètement différents de ceux d'un autre département rattaché à la même unité.

- La CFE-CGC alerte sur le fait que ces annonces sont mal perçues par les salariés et ressenties comme des changements contraignants. Nous demandons aux salariés d'être extrêmement vigilants quant aux conditions de mise en place et de s'assurer de la possibilité d'un retour en arrière.
- La CFE CGC réclame que de nouvelles négociations aient lieu afin d'harmoniser les règlements intérieurs et ainsi d'assurer une égalité de traitement quelle que soit l'UAT de rattachement au niveau national.
- Ce projet débouche forcément sur une adaptation des horaires (cycles ou heures supplémentaires) pour coller

aux heures où nos clients nous appellent le plus, à savoir en soirée ou les lundi, vendredi et samedi.

- Ceci est la conséquence des diminutions du nombre de salariés dans nos UATs : Leurs départs pour diverses raisons, retraite, TPS ou autres... ont bouleversé les tableaux de services, ce qui a induit des « trous » qu'il faut aujourd'hui combler.

Lors de notre dernière rencontre, **Mme Laurence Thouveny**, nouvelle directrice de la DRCGP (Direction de la Relation Client Grand Public) nous a bien confirmé que nous allions continuer à perdre des ETP (Emploi Temps Pleins) ; sur 12 500 ETP en 2012, nous aurons une baisse de 26% à l'horizon 2016 pour arriver à 9 000 ETP.

- **La CFE CGC prévient que s'il n'y a pas suffisamment de volontaires cela risque de "coincer."**
- **Là où des négociations n'ont pas encore été bouclées nous demandons aux salariés de s'assurer qu'il y aura bien un volet "compensation".**

■ BQP (Outil Boucle Qualité Processus) déjà en place dans certaines UATs.

Nous demandons que l'outil soit utilisé à bon escient et dans un esprit constructif. Nous avons attiré l'attention sur la nécessité d'une vigilance sur les risques de dérives à l'encontre des téléconseillers lors des remontées qu'ils pourraient faire et des RPS qui peuvent en découler.

M Yves André Leroux, Directeur du Support Opérationnel aux Services Clients et Directeur des Grands Projets, s'engage à communiquer sur les chartes mises en place.

Mme Laurence Thouveny souhaite travailler beaucoup plus en proximité avec les UO et les DO dans l'analyse des dysfonctionnements. C'est une des priorités pour 2014.

M Yves-André Leroux s'engage à faire un point d'étape prochainement.

- La CFE CGC restera attentive à toute forme d'abus ou de dérive et interviendra à chaque "écart de pratique".

■ PVC: Part Variable Commerciale.

Les téléconseillers des UATs participent de plus en plus souvent à des Challenges ; nous avons informé la direction des pressions exercées sur les salariés pour atteindre les objectifs sur le placement de PADI ou ADIS (Prestation d'Assistance à Distance), PADO ou ADOM (Prestation d'Assistance à Domicile) ou CROSS (Transfert vers AVSC d'une vente).

Les téléconseillers sont objectivés comme des vendeurs mais sans contrepartie de PVC ; ils bénéficient de temps en temps de bons d'achats ou bien encore de cadeaux divers et variés proches du ridicule (porte-clés, casse-têtes chinois ou autres...). **Il est inacceptable que ces téléconseillers soient objectivés sur des placements non récompensés !**

- La CFE CGC demande que les Directions des 5 UATs considèrent que toute peine mérite salaire et que ce travail commercial soit valorisé "en monnaie sonnante et trébuchante".



La CFE-CGC revendique

- ➔ Sur l'Adhérence, la garantie du volontariat et ce, sans pression avec un engagement de la direction ;
- ➔ Une harmonisation des Règlements Intérieurs sur les UATs ;
- ➔ Un total respect de la charte BQP ;
- ➔ Une Part Variable Commerciale sans contrainte pour qui la souhaite.

Vos correspondants CFE-CGC

Serge Cottier - 06 31 21 94 47
Yves-Alexandre Julien – 06 09 81 92 02
Georges Lloret – 06 74 78 31 36

24h/24 et 7J/7 ligne SOS salariés



Activités Sociales et Culturelles des CE
www.lemeilleurdesce.com

Cadres et non cadres, plus d'infos sur :

www.cfecgc-orange.org

Retrouvez la version électronique de ce tract avec les liens cliquables sur le site web de la CFE-CGC :

www.cfecgc-orange.org/tracts-et-publications

- nos lettres :**
- Comprendre & Agir
 - Épargne & actionariat salariés
- pour vous abonner : info@cfecgc-orange.org
- nos blogs :**
- www.telecoms-media-pouvoir.net
 - www.adeas.org

 <https://www.facebook.com/cfecgc.orange>
 <https://twitter.com/CFECGCOrange>