



le 22 avril 2014

# Plate forme revendicative des salarié-es CCEN, ADV Complexe, ASCOM

**Suite à la consultation et l'expression du personnel concernant leur conditions de travail les salariés exigent que les revendications suivantes soient prises en compte par la direction :**

## Les conditions de travail

- Agir sur la charge mentale liée à la multiplicité des tâches et activités, aux connaissances à acquérir et à exploiter, au nombre et à la disparité des applications
- Agir sur la dégradation des relations inter et intra-services
- Arrêter les pressions individuelles et respecter les individus

## Le manque d'effectif

- Recruter dans les services soumis à la convergence, compte tenu des départs en TPS et reprises d'activités
- Favoriser l'embauche du personnel en CDI pour remplacer les départs en retraite

## Organisation du travail

- Prendre le temps nécessaire lors des réorganisations et écouter réellement les attentes du personnel (ex projets Delivery, Come ...)
- Clarifier le « qui fait quoi » dans l'ensemble des services
- Permettre aux ASCOM de monter en compétences, ensemble, dans le cadre du projet Orchidée et retarder leur déménagement au sein des équipes ventes (pour un meilleur partage, une meilleure entraide)
- Quantifier réellement le travail des ASCOM, du fait de:
  - o l'incapacité à projeter l'activité sur les équipes de gestion ARC
  - o l'impossibilité humaine d'absorber la charge d'activités ASCOM à ce jour
- Maintenir l'activité en gestion, pour répondre d'une part au besoin d'entraide à la gestion dédiée et d'autre part à la nécessité de conserver des emplois exclusivement sur une activité back
- Redimensionner les portefeuilles de la gestion ARC
- Régler la problématique du volume et routage d'appels ARC

- Revoir à la baisse les objectifs pour l'obtention de la PVV ARC, compte tenu de la typologie des appels

- Arrêter l'envoi d'une partie des commandes de Nantes à Marcq en Baroeul et Rouen alors que l'activité est en baisse

## La reconnaissance

- Immédiate en bande D/II.3 pour l'ensemble des salariés impactés par ces changements (réclamations Orange, flux chauds, ASCOM, ADV.....)
- Reconnaître l'acquisition des compétences supplémentaires des soutiens et formateurs des métiers de la convergence par la promotion vers la bande Dbis/III.2
- Octroyer une prime fonctionnelle pour tous les acteurs d'ARC qui s'appuie sur un réel changement de métier reconnu par DEF
- Rendre visible les primes (à qui, pourquoi...)

## Formation, soutien, SI

- Recruter un soutien permanent identifié sur l'univers du fixe et internet auprès des conseillers ARC, à l'identique des flux chauds
- Faire converger réellement le SI qui est actuellement incompatible avec les projets en cours
- Attendre la refonte totale du SI avant toute nouvelle réorganisation

## Mobilité

- Permettre la mobilité pour le personnel sans blocage de la hiérarchie
- Permettre de revenir sur son choix pour les conseillers ARC

## Dialogue social

- Prendre en compte les demandes, les alertes des salariés dans le cadre des IRP.

**Pour porter ces revendications les organisations syndicales CFDT, CGT, SUD appellent les salarié-es à la**

**Grève le Jeudi 24 avril**

**Rendez-vous à 7H45 devant l'entrée du bâtiment B à la Gaudinière**