*les projets score et middle office détériorent le travail de tous*

***Premier bilan de la mise en place du projet ADV sur Les 6 plateaux Télévente, le plateau ADV recouvrement ainsi que les3 plateaux facturation :***

***A ce jour, premier constat du projet ADV :***

-**Stress supplémentaire** dû aux lenteurs de traitement des dossiers suite aux tâches sur 3 services différents (au lieu de 2 auparavant). Cette nouvelle organisation crée une mésentente entre les 3 services et des risques psychosociaux.

-**Monotonie du travail :**Moins d’appel entrant, plus de campagne !Moins d’implication du vendeur sur le suivi du client, perte de crédibilité et de confiance dans notre service.

- **Perte de qualité de service** : Allongementdes délais de concrétisation des contrats .Insatisfaction de nos clients sur la multiplicité des interlocuteurs pour le suivi de leur dossier.

- **Déploiement du tchat :**Comment assurer cette activité quand nous sommes incapables, avec nos nouveaux process,de répondre à une demande en moins de 24h voir même 48h !

-**Un total changement des tâches** pour le Middle et l’ADV qui entraine unretard de traitement des dossiers, manque d’accompagnement, de formation, toujours dans l’urgence sans reconnaissance ! besoin d’embauche supplémentaire !

***Avec Score, premier constat :***

-**Charge de travail supplémentaire**: outil pas intuitif, pas adapté à une saisie en ligne avec le client, complexité du logiciel, etc...

-**Aucune neutralisation** sur le temps de communication, sur le nombre d’appel et sur notre commissionnement suite à ces deux nouveaux projets impactant lourdement notre travail.

-**Réalité des conditions de travail :**Ecran inadapté**,**formation inadaptée**,** l’accompagnement humain n’est pas à la hauteur du changement**,**ce qui entraine du stress.

***Malgré ce constat, le projet ADV et le déploiement de Score se poursuivent "coûte que coûte" avant la fin de l'année au détriment des clients et des conditions de travail du personnel du Middle, du Front et de l’ADV.***

***Embauches supplémentaires, formations supplémentaires, augmentation de salaire, neutralisation des objectifs... autant de revendications que porte la CGT FAPT afin d'améliorer nos conditions de travail, quand pensez vous?***

**Il est temps de réagir tous ensemble !**

**Vous souhaitez échanger,construire, avancer,laissez-nous vos coordonnées @ par mail nous vous contacterons pour participer aux réunions téléphoniques que nous mettrons en place prochainement, nous respecterons la confidentialité de nos échanges.**

**Il est important d’avoir des contacts dans chaque service (Front, Middle et ADV) pour construire notre avenir.**

**Ne nous laissons pas nous diviser car le problème vient non pas des autres services mais d’une organisation du travail de plus en plus éloignée des réalités de terrain.**