Nous voulons des négociations à la DNT

**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.**

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

***A ce jour, constat du projet ADV qui montre ses faiblesses:***

-**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, moins d’implication du vendeur sur le suivi du client, perte de crédibilité et de confiance dans notre service.

- **Perte de qualité de service** : Allongement des délais de concrétisation des contrats .Insatisfaction de nos clients sur la multiplicité des interlocuteurs pour le suivi de leur dossier, mise en place des contrats après la date de démarrage !

- **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 un retard de traitement des dossiers, manque d’accompagnement, de formation, toujours dans l’urgence sans reconnaissance ! Besoin d’embauche supplémentaire !

***Avec Score non abouti, 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 :** formation inadaptée**,** l’accompagnement humain n’est pas à la hauteur du changement**,** ce qui entraine du stress.

***Plutôt que d’améliorer nos conditions de travail et de rémunérations, de reconnaitre nos qualifications, la direction s’emploie à dévaloriser notre métier. Pour toujours plus de rentabilité, elle en arrive même à mettre en place un commissionnement au rabais !***

Mise en place des nouvelles règles de commissionnement 2017 qui ne sont pas motivantes et qui auront une incidence sur notre pouvoir d’achat. Le commissionnement est là pour normalement nous motiver et atteindre nos objectifs atteignables et réalistes. Ce que nous voulons :

* **Un grade supplémentaire pour toutes les fonctions**
* **Une prime minimum de 300€ par mois**
* **Prise en compte des nouveaux clients à partir de septembre 2016, prise en compte en new pour chaque nouveau contrat pour toute l année 2017 .**
* **Pour des campagnes et des entrants ciblés sur les zones ZOE**
* **Pour les 2 critères managériaux au collectif , avec une négociation collective.**
* **Augmentation du marqueur à 50€ au lieu de 25€**
* **L’accessibilité au minimum de contrat à 15 au lieu de 20**
* **Avoir les outils nécessaires pour contrôler les objectifs, pouvoir intervenir par anticipation avant chaque versement ainsi que détenir les objectifs avant chaque démarrage du trimestre .**
* **Le retrait du minimum de 100e de facturation par trimestre pour être comptabilisé dans les primes.**