



Ambassadeurs UAT

L'emploi et la reconnaissance doivent primer

Quand les UAT d'Orange deviennent des antennes du Quai d'Orsay

Obnubilée par sa politique de suppressions de postes massive depuis des années, Orange a laissé se dégrader de nombreux indicateurs de qualité de service, dont celui de la **réitération d'appels en UAT**. Qu'a fait Orange pour traiter ce sujet ? Un programme de recrutements massifs en UAT ? Point du tout : jamais à cours de solutions économiques, Orange a mis en place au S2 de 2017 un **pilote « AT demain »** sur les UAT Ouest, Grand Sud-Ouest, Nord-Est et Sud-Est et créé des rôles **« d'ambassadeurs »**. Ces **diplomates à la sauce Orange** sont désormais chargés de traiter spécifiquement la réitération d'appels. La direction a réuni plusieurs fois les syndicats en vue d'un accord sur l'accompagnement de ces ambassadeurs.

Des métiers UAT en mutation

De conseillers clients classiques, les collègues en UAT sont en passe de devenir des **gestionnaires de portefeuilles**, avec de nouvelles connaissances à acquérir et une plus grande polyvalence à mettre en œuvre. Les ambassadeurs-pilotes, volontaires au départ, ont **essuyé les plâtres en termes de formation et de procédures**, ils ont permis à l'entreprise d'envisager un déploiement dans de meilleures conditions. Les ambassadeurs, soutiens ou managers de demain, voient leurs compétences et leur stress se développer. **Comment la direction a-t-elle reconnu cette évolution avec les outils de reconnaissance dont elle dispose ? Par une MEC de 0€ avec effet immédiat !**

Les revendications de SUD

L'équation de l'emploi reste centrale dans ce dossier comme dans celui des UI et de nombreux autres services. Le faible niveau d'embauche prévu dans le domaine technique amplifiera la **dégradation des conditions de travail** et provoquera une **surcharge mentale et physique** pour les salariés de l'UAT et des UI. Les salarié-es d'Orange n'ont pas à payer de leur santé mentale et physique **l'impéritie de leurs dirigeants**, au contraire, l'entreprise a pour **obligation de la protéger**. SUD réclamait donc les **recrutements nécessaires** pour faire face aux problèmes de réitération d'appels et pouvoir créer ce métier d'ambassadeur. SUD demandait également que tous les ambassadeurs pilotes soient **reconnus au minimum au moyen d'une MEC**. Pour SUD, l'entreprise doit accompagner par une **politique systématique de promotions ou d'augmentations**

salariales cette mutation profonde du métier et des conditions de travail en UAT, elle doit prendre en compte l'investissement des salarié-es des UAT et insérer tous les acteurs du projet « AT demain » dans un dispositif de reconnaissance.

La direction propose...

Orange proposait un accord d'entreprise visant à **verser une prime pour solde de tout compte** de l'investissement des ambassadeurs. Elle entend distinguer les ambassadeurs de 1^{er} niveau, qui transmettent leur expérience et aident à l'amélioration de la boucle locale et les ambassadeurs de 2^{ème} niveau, qui participent activement au déploiement du projet « AT demain ». Après plusieurs réunions comme si on négociait de nouveaux accords de Grenelle, dans sa grande générosité, la direction a proposé les primes suivantes :

- **500€ pour les ambassadeurs de 1^{er} niveau**
- **900€ pour les ambassadeurs de 2^{ème} niveau**

Les montants sont bruts, les cotisations sociales s'appliquent, les primes sont imposables et non cumulables, il ne fallait pas rêver non plus !

...les salarié-es disposent !

Après consultation interne et au plus proche des salarié-es, **SUD a décidé de ne pas signer cet accord**. Ces primes ne sont certes pas négligeables en regard des salaires en UAT, bien qu'elles ne doivent sans doute représenter que 1/10^{ème} environ du salaire mensuel des négociateurs mandatés par la direction ! Cependant, compte-tenu des **attentes des salarié-es en UAT en matière de reconnaissance de l'évolution de leur métier**, des problèmes chroniques d'effectifs qui sont la cause principale de la dégradation de la QS et de l'ampleur du projet « AT demain », elles relèvent de **l'aumône !** Une prime pour les ambassadeurs ne pourra pas être la panacée universelle pour régler tous les problèmes des UAT.

Orange Top Employeur Unilatéral 2018 !

Une nouvelle fois **incapable de réunir une majorité de syndicats pour signer l'accord**, après avoir décidé unilatéralement des mesures salariales 2018, la Direction a donc décidé de verser unilatéralement en septembre des primes de **400€ et 800€** aux ambassadeurs UAT 1^{er} et 2^{ème} niveau. La signature des syndicats valait donc 100€, SUD, et surtout les salarié-es des UAT d'Orange, valent mieux que ça !