



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Sondage réalisé par la CFE-CGC
entre le 2 et le 27 Février 2015
auprès des vendeurs de l'Agence Entreprises Normandie-Centre.

32 retours ont été enregistrés,
soit environ 40% des salariés concernés.



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

La CFE-CGC a organisé ce sondage auprès des vendeurs de l'AENC dans les buts suivants :

- Obtenir un constat de la situation de la vente à l'AENC notamment en terme de conditions de travail alors que les résultats business ont été très bons en 2014;
- Mieux comprendre l'état des lieux en favorisant l'expression ;
- Suivre les évolutions depuis un précédent sondage réalisé en 2013 (*);
- Comparer la situation de l'AENC à d'autres agences Entreprises où une démarche similaire est engagée ;
- Analyser la situation à partir d'éléments factuels ;
- Proposer à court terme des évolutions attendues par les vendeurs.

(*): Le sondage de l'année 2013 a été porté par la CFDT



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Profil des vendeurs ayant répondu au sondage:

	mai 2013	mars 2015
IC, AM ou RCT:	59%	66%
ICS:	41%	34%

	mai 2013	mars 2015
HDM marchand:	18%	9%
MDM marchand:	46%	66%
SPES:	36%	25%



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Es-tu satisfait de ton poste ?

	mai 2013	mars 2015
Oui:	61%	59%
Non:	32%	38%
Ne se prononce pas:	8%	3%

- Mon métier est épanouissant et intéressant
- Je suis satisfait de mon poste actuel, le RDV de l'équipe y est vraiment pour beaucoup
- Le métier très intéressant mais difficile
- Mon métier me plaît, mais l'environnement ne me convient pas
- Le poste d'IC est très intéressant, mais le mode de PVV est très décevant
- C'est un métier passionnant mais trop « intellectualisé » par une technocratie obsolète
- Je ne suis pas satisfait car il y a de plus en plus de boulot et peu de temps pour le métier pur



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Dimensionnement de ton portefeuille en terme de clients:

	mai 2013	mars 2015
Bien dimensionné:	63%	50%
Trop de clients:	34%	43%
Pas assez de clients:	3%	7%

- Je suis ICS, je n'ai pas assez d'info des IC car il leur est demandé de travailler en autonomie
- Etant IC, je suis actuellement satisfait de mon portefeuille. Mais avec une orientation des priorités sur le Chiffre d'Affaire, cela va peut-être changer.



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Es-tu satisfait de la formation ?

	mai 2013	mars 2015
Oui:	78%	70%
Non:	22%	30%

- J'ai de moins en moins de temps pour suivre les formation
- Je n'ai plus de vraie formation aux produits, juste des présentations
- Il existe très peu de formation spécifique pour le métier d'ICS
- Il n'y a pas assez de formation, surtout sur le domaine UCC
- Les formations demandées ne sont pas faites et les formations faites ne sont pas en adéquation avec le métier



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Ressens-tu une pression pour réaliser une semaine type:

	<u>mai 2013</u>	<u>mars 2015</u>
Oui:	50%	56%
Non:	50%	44%

Nombre de RDV clients réalisés par semaine:

	<u>mai 2013</u>	<u>mars 2015</u>
4 RDV:	28%	33%
5 RDV:	15%	22%
6 RDV:	33%	14%
7 RDV:	18%	31%
8 RDV et +:	5%	0%

- Il nous ait demandé 6 RDV par semaine, sinon séance de phoning imposée
- 6 à 7 RDV par semaine demandés: Il est très difficile de couvrir les clients en plus des propositions à rédiger, des RLO et les commandes à passer.
- 7 à 8 RDV demandés par semaine, pour 4 réalisés en moyenne : Le nombre de RDV demandé par semaine est resté calé sur le modèle MEF. Ce rythme est totalement inadapté aujourd'hui, du fait de l'autonomie de plus en plus importante demandée aux IC.



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Temps passé aux tâches administratives par semaine:

	mai 2013	mars 2015
1/2 journée:	0%	0%
1 jour:	11%	0%
1,5 jours:	19%	6%
2 jours:	30%	26%
2,5 jours:	30%	36%
3 jours et plus:	11%	32%

- Tout doit être géré par l'IC en plus des RDV : Déploiement, facturation, contentieux, recouvrement, coordination des différents services, Gestion Back Office, Escalades,
- Heureusement que l'assistant commercial est là pour aider dans certaines tâches
- Chaque offre occasionne des tâches administratives
- Il y a trop de reporting et trop de fichiers différents à remplir.



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Le projet « Accueil Relation Client » (ARC) te fait-il gagner du temps ?

	mai 2013	mars 2015
oui	Non mesuré	23%
Non	Non mesuré	77%

- Beaucoup de solutions en vie de réseau simple peuvent être gérées par ce service même si la définition de leur périmètre d'action reste floue.
- En grande majorité, les demandes reviennent non traitées vers l'IC ou vers l'ASCOM.
- Les assistantes étaient plus proches et plus opérationnelles
- Je reçois trop de rappels de clients qui n'ont pas été contactés par le service ARC



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Temps de déplacement par semaine :

	<u>mai 2013</u>	<u>mars 2015</u>
<7h :	26%	33%
de 7h à 9h:	29%	27%
de 10h à 12h:	18%	33%
13h et +:	26%	7%

Je suis satisfait du secteur géographique sur lequel je travaille



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Amplitude horaire des journées de travail:

	mai 2013	mars 2015
8 heures:	5%	9%
9 heures:	32%	25%
10 heures:	37%	25%
11 heures :	16%	16%
12 heures et+:	10%	25%

Travailles-tu parfois :

	mai 2013	mars 2015
Le samedi:	49%	47%
Le dimanche:	23%	22%
en vacances :	54%	66%

Au total, 81% des vendeurs déclarent travailler les jours de repos, contre 69% en mai 2013 et 56% en septembre 2012.

- Les informations, les demandes, les sollicitations arrivent de manière continue et incessante, ce qui oblige une quasi obligation d'être connecté en permanence au système d'information (le mail en particulier).
- De nombreuses sollicitations/consignes/demandes parviennent de différents services en dehors des horaires dits « de travail ».
- Je passe beaucoup trop de temps au boulot, donc je rentre tard



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Arrives-tu à concilier vie professionnelle et vie personnelle? :

	mai 2013	mars 2015
Oui:	41%	37%
Non:	44%	53%
Ne se prononcent pas:	15%	10%

- On pense toujours aux clients le soir ou le WE
- Stress impactant les relations personnelles
- Mon conjoint me dit que je travaille trop
- Je passe trop de temps au boulot



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Reçois-tu des sollicitations après 19h ou pendant tes jours de repos te demandant une action immédiate?:

	mai 2013	mars 2015
Jamais:	42%	41%
Rarement:	53%	47%
Souvent:	6%	13%

- Je suis souvent sollicité pendant les vacances
- Cela concerne souvent les escalades
- Je m'oblige à éteindre mon téléphone après 19h



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Ressens-tu une pression pour prendre tes congés sur certaines périodes?

	mai 2013	mars 2015
Oui:	51%	44%
Non:	49%	56%

- Le management direct est très arrangeant sur des périodes de demande de dispo
- Les règles sont : pas de congé en début ou en fin de trimestre, les vacances sont accordées tardivement, cela donne l'impression que c'est accordé en fonction des résultats
- Des consignes strictes sont passées pour une interdiction de prendre des congés pendant les périodes de closing, c'est-à-dire les trois dernières semaines de chaque trimestre.

LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

L'utilisation de certains outils professionnels constituent-ils une intrusion dans ta vie privée?

	mai 2013	mars 2015
Oui:	39%	25%
Non:	61%	75%

Je suis vigilant sur l'utilisation des mails mobile et PC portable

Les actions que tu dois mettre en œuvre te posent des difficultés en terme de déontologie?

	mai 2013	mars 2015
Jamais:	61%	60%
Parfois:	39%	37%
Souvent:	0%	3%



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

La complémentarité d'activité avec les autres services te permet-elle de te consacrer totalement à ton métier de vendeur?

	mai 2013	mars 2015
Oui	18%	17%
Non:	82%	83%

- Le poste d'IC est autant un gestionnaire de portefeuille qu'un vendeur. Le temps de ventre n'est que partiel.

- Le vendeur est de plus en plus sollicité pour la bonne marche des projets.

- Cela fonctionnerait mieux si l'UI, l'ADV et la vente étaient sur un même lieu.

Disposes-tu d'outils adaptés pour mener à bien ta mission?

	mai 2013	mars 2015
Oui:	82%	87%
Non:	18%	13%

- Sans le télétravail, je ne pourrai pas exercer ce métier

- L'équipement tablette/PC en cours facilitera les démos clients

- Dans l'ensemble je dispose des outils nécessaires, il me manque néanmoins les fins d'engagements de certaines offres

LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Es-tu satisfait de la complémentarité entre IC (ou AM ou RTC) et ICS?

	mai 2013	mars 2015
Oui:	51%	53%
Non:	38%	41%
NSPP:	10%	6%

- L'ICS est une aide précieuse dans les domaines où je dois progresser
- La nouvelle répartition des objectifs fait que nous sommes en autonomie vendeur sur des sujets complexes
- Le périmètre IC/ICS est mal défini, les objectifs des IC et des ICS sont différents (CA, CAS)
- Le modèle 40%/100% entraîne une concurrence, et mène à des absurdités
- Pour avoir une petite chance de réaliser ses objectifs, l'IC a tout intérêt quand il le peut à garder l'autonomie sur les projets du fait de la répartition IC/ICS 40%/60% à contrario des RCT-AM qui sont en double comptage sur toutes les affaires avec les ICS
- Les ICS ne sont pas toujours disponibles



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Maîtrises-tu les offres ?

	mai 2013	mars 2015
Oui:	non mesuré	63%
Non:	non mesuré	37%

- Le portefeuille de solutions est très étendu et c'est donc difficile de parler de tous les sujets avec les clients
- On ne peut pas tout connaître et tout maîtriser, mais les soutiens internes fonctionnent plutôt bien.
- Sur certains domaines (mobilité, téléphonie fixe) je maîtrise les offres, sur d'autres (IT, réseau) non



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Maîtrises-tu les process ?

Oui à 29%

Dois-tu travailler de plus en plus en autonomie?

Oui à 91%

- Les process sont de plus en plus compliqués, et changent souvent
- Dès qu'il y a une demande de vie de solution, c'est difficile à gérer
- Pour la maîtrise des process, c'est la cacophonie en raison d'un manque de communication entre les services.

- De plus en plus de projets doivent être réalisés en autonomie, avec de nombreuses applications à connaître (ex créol pour les projets BVPN à moins de 10 sites)



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

As-tu connaissance du dispositif « Plan d'Action Accompagné » (PACA) pour les vendeurs en difficulté ? **oui à 81%**

Si tu as répondu oui à la question précédente:

Juges-tu le PACA pertinent ? **oui à 30%**

Juges-tu le PACA efficace ? **oui à 0%**

As-tu bénéficié du dispositif PACA ? **oui à 13%**

- Le PACA est un outil de pression
- C'est un plan systématiquement à charge pour les vendeurs, et engendrant des risques psycho-sociaux
- Pour les personnes en bénéficiant, cela peut être perçu comme une pression supplémentaire
- Un PACA devrait être utilisé uniquement pour former et non pour juger
- Il est bon d'accompagner les personnes en difficulté mais pas de les fliquer pour les virer !
- J'en ai entendu parler mais il n'y a pas suffisamment d'information sur ce sujet qui paraît sensible.

Témoignages de Salariés ayant été sous PACA :

- Le principe est légitime s'il est réellement fait pour soutenir le salarié en difficulté, mais ce n'est pas le cas.
- Un PACA entraîne énormément de travail en plus, en supplément des productions, des devis, des relances, des déplacements.
- Difficile à vivre car beaucoup de pression



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Le Pay Plan te parait-il ?

	mai 2013	mars 2015
Clair:	Oui à 43%	Oui à 47%
Motivant:	Oui à 22%	Oui à 10%
Juste:	Oui à 10%	Oui à 3%
Cohérent /aux efforts:	Oui à 0%	Oui à 11%

- De plus en plus d'efforts pour de moins en moins de valorisation
- La PVV placement est très faible par rapport aux connaissances multiples et nécessaires au bon exercice de notre activité et aux amplitudes horaires effectuées pour répondre aux sollicitations internes et externes.
- Il y a trop de différence de PVV entre IC et ICS
- Plus de 70% du temps est consacré à une activité qui n'est pas de la vente ni de la prospection.
- Le CA est très difficile à appréhender.



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Rencontres-tu des difficultés croissantes pour atteindre l'espérance de gain ?

	mai 2013	mars 2015
oui	non mesuré	62%
Non	non mesuré	38%

- Il faut arrêter de nous demander du CAS à tout va qui n'est pas en lien avec la PVV
- Il faut recadrer les objectifs de vente avec les réalités du marché
- 2015 : une nouvelle année qui commence avec des objectifs de plus en plus exigeants à atteindre, alors que l'on est la première agence de France : métier ou on nous en demande toujours plus ...



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Les indicateurs composant la part managériale te paraissent-ils mesurables et atteignables ?

	mai 2013	mars 2015
Mesurables et atteignables?	Oui à 33%	
Mesurables?		oui à 55%
Atteignables?		oui à 39%
Récompensent l'implication et les efforts	oui à 31%	oui à 30%

- La part managériale est actuellement un objectif quantitatif, en gros : pas de résultat, pas de part managériale
- La part managériale reconnaît encore que le quantitatif
- Une part des objectifs quantitatifs se retrouvent dans la part managériale ... c'est limite légal (ex : nombre de produits vendus dans le trimestre)

LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Ta perception de l'ambiance de travail à l'AENC ?

	mai 2013	mars 2015
Très bonne:	5%	13%
Plutôt bonne:	76%	67%
Plutôt Mauvaise:	19%	17%
Très mauvaise:	0%	3%

- Très bonne ambiance sur le site de Tours
- Heureusement que l'équipe est là
- Equipe soudée et manager direct (RDV) à l'écoute
- Ambiance très bonne entre collègues de l'équipe, moins avec la direction des ventes
- Trop de pression dans les reporting ce qui impacte l'ambiance de travail
- Perception plutôt mauvaise de l'ambiance: j'ai l'impression que chaque collaborateur travaille dans son coin, aucune synergie et une communication médiocre entre les services



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Ta perception du climat social à l'AENC à l'AE NC ?

	mai 2013	mars 2015
Très bonne:	0%	0%
Plutôt bonne:	61%	59%
Plutôt Mauvaise:	39%	41%
Très mauvaise:	0%	0%

- Les excellents résultats consécutifs de l'AE semblent plutôt être dus aux collaborateurs qu'aux méthodes de management poussées de la direction de l'AE
- Perception du climat social plutôt mauvaise, exemple : le PACA
- Je trouve que le climat social est ni très bon ni serein.



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Envisages-tu le temps partiel à la vente ?

	mai 2013	mars 2015
oui:	15%	9%
non:	72%	72%
ne sait pas:	13%	19%

- Je pense que c'est impossible de gérer et répondre à toutes les sollicitations en étant en temps partiel
- J'aimerais bien bénéficier d'un temps partiel vu la tournure que ça prend



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

As-tu envie de quitter la vente?

	<u>mai 2013</u>	<u>mars 2015</u>
Oui:	16%	31%
Non:	68%	59%
NSPP:	16%	9%

- Le métier est passionnant : clients et solutions diversifiés
- J'apprécie la liberté, la relation client et la diversité
- Les journées sont toujours différentes, pas de routine, j'aime le contact client et le challenge permanent.
- J'apprécie le contact client, la diversité des tâches, les responsabilités et le plaisir de récolter le fruit de mon labeur.

- La PVV n'est plus motivante, l'intérêt n'est plus là
- Je ne comprends pas ou on veut aller !
- Je souhaite quitter la vente car il y a trop d'administratif, pas de valorisation des efforts, pas le même rythme entre les vendeurs, trop de tableaux à suivre, une différence de rémunération entre DBIS et E alors que c'est le même métier, une PVV en baisse depuis plusieurs années.
- Beaucoup trop de pression par rapport à des objectifs commerciaux de plus en plus difficiles à atteindre, mais la raison principale réside dans le fait que tous les problèmes client reviennent systématiquement vers le vendeur.
- La charge de travail est trop importante
- J'ai envie de m'orienter vers d'autres métiers (management, ...). J'ai peut-être passé trop de temps à la vente.



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

La CFE-CGC constate une dégradation des conditions de travail à la vente à l'agence Entreprise Normandie-Centre:

- Les IC sont devenus des gestionnaires de compte. Ils sont actuellement l'élément central et incontournable dans beaucoup de process (Etudes avant-vente, vie de solution, escalades, suivis de commande et de production, facturation, ...). Les impacts de cette évolution n'ont pas été étudiés en amont, et ne semblent pas être pris en compte dans toute sa dimension par la Direction de l'agence ;
 - des directions des ventes imposent un nombre de RDV et un reporting hebdomadaire impossible à réaliser correctement en raison des tâches administratives à effectuer par le gestionnaire de compte ;
- Des vendeurs effectuent des journées de travail très longues, parfois au-delà de ce qui est autorisé légalement ;
- Des vendeurs rattrapent le Week-End le travail qu'ils n'ont pas réussi à réaliser dans la semaine ;
- Il n'est pas prévu de back Up lorsque le gestionnaire de compte est absent, l'obligeant à travailler durant ses congés ;
- De nombreux vendeurs n'arrivent plus à concilier la vie professionnelle et le vie personnelle ;
- Le projet ARC ne décharge pas les vendeurs correctement ;
- Le modèle de rétribution entre IC et ICS accroît les difficultés ;
- Des ICS ne sont pas alimentés correctement en projets car il est demandé aux IC d'être autonome ;
- La part qualitative de la PVV est composée d'objectifs de placement, ce qui est anormal ;
- Le Plan d'Action Accompagné ne répond pas à l'objectif d'accompagnement des vendeurs en difficulté. Il est qualifié d'inefficace, injuste, à charge des vendeurs et source de stress ;
- De nombreux vendeurs (environ un tiers) déclarent souhaiter quitter la vente à l'AENC.

La CFE-CGC demande l'ouverture d'une négociation pour que l'amélioration des conditions de travail des vendeurs soit réellement prise en compte, dans le respect du contrat social de l'entreprise.

le 11/03/2015



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Les axes de négociation demandés par la CFE-CGC

Chantier 1

Les IC sont désormais des gestionnaires de compte. Cela correspond à des activités qui rendent aujourd'hui difficile une forte présence en clientèle. Ce chantier doit définir le rôle à venir des IC

- soit pour décharger les vendeurs de l'activité gestionnaire de compte vers d'autres services ;
- soit restreindre leur présence en clientèle.

Chantier 2

Le métier des ICS va évoluer dans les prochains mois. Ce chantier doit étudier tous les impacts de ces évolutions.

Chantier 3

Le reporting hebdomadaire des vendeurs est aujourd'hui important. Ce chantier devra cadrer le temps vendeur en terme de reporting.

Chantier 4

Le Back Up des vendeurs est inexistant durant leur congé, obligeant les gestionnaires de compte à travailler durant leurs congés. Cela n'est pas conforme à l'accord sur l'équilibre vie professionnelle/vie privée. Ce chantier devra organiser le back Up de la vente pendant les périodes d'absence.



LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES VENDEURS À L'AENC

Les axes de négociation demandés par la CFE-CGC

Chantier 5

Le projet ARC ne décharge pas les vendeurs suffisamment dans leurs tâches. Ce chantier devra approfondir l'état des lieux et mettre en place les actions nécessaires en accord avec l'AE OA.

Chantier 6

Le Plan d'Action Accompagné ne répond pas à l'objectif d'accompagnement des vendeurs en difficulté. Le chantier devra proposer de nouvelles pistes sur le sujet.

Chantier 7

L'organisation IC/ICS peut encore être améliorée. Le management direct doit gérer le fonctionnement et les arbitrages entre IC et ICS.

Chantier 8

PVV partie qualitative : La PVV qualitative est composée d'objectifs de placement, ce qui est anormal. Le management direct doit reprendre la main sur cette composante de la PVV.

Chantier 9

A l'issue du T1 2015 puis du S1 2015, une analyse de l'impact de la nouvelle PVV sera réalisée. Ce chantier fera des propositions d'amélioration si cela s'avère nécessaire.