



# Dégradation des conditions de travail

La CFE-CGC a interrogé les vendeurs de l'AENC sur leur quotidien au travail. Nous avons comparé leurs témoignages à une enquête similaire réalisée en 2015. Cette étude a été présentée au Directeur d'Agence le 27 avril 2017. Voici la synthèse des témoignages des vendeurs :

## ■ Les difficultés s'accroissent

Le temps passé par les vendeurs aux tâches administratives est toujours en hausse. Le temps restant pour les rendez-vous clients est en forte baisse, ce qui impacte la couverture commerciale.

Le soutien des services supports à la vente n'est pas à l'attendu des vendeurs. La réorganisation du service ASCOM à l'AENC dégrade encore cette situation.

Les vendeurs remontent une grande insatisfaction concernant la mise en œuvre du projet Delivery à l'AENC. Ce projet engendre une perte de temps vendeurs et une insatisfaction des clients.

ARC n'est toujours pas à l'attendu des vendeurs lorsqu'il n'y a pas de gestionnaire dédié sur le compte.

La complémentarité IC/ICS se délite. Le management ne joue pas suffisamment son rôle de régulateur entre IC et ICS.

Le travail des vendeurs pendant les

jours de congé se généralise impactant l'équilibre vie pro/vie privée.

Les process sont trop compliqués et pas stables.

Nous constatons la nette dégradation de la qualité des formations vente.

Le Pay Plan n'est plus cohérent par rapport aux efforts fournis, il joue de moins en moins son rôle de motivation de la vente.

Le management a renoncé à fixer les objectifs de vente en concertation avec les vendeurs.

L'ambiance de travail se dégrade dans certaines équipes.

Il est très difficile pour les nouveaux vendeurs de s'adapter à la complexité du poste.

## ■ Echec des plans d'action 2016

Les chantiers prioritaires AENC 2016 concernant la vente n'ont pas tenu les objectifs fixés début 2016, notamment sur le gain de temps vendeurs et le maintien de la QoS pendant le déploiement de Delivery.

# La CFE-CGC revendique

- ➔ La mise en place de chantiers concernant la vente et l'environnement de la vente permettant :
  - Une prise de conscience de la situation vécue par les vendeurs ;
  - La mise en œuvre d'actions d'amélioration sur chacun des sujets évoqués
  
- ➔ L'analyse des impacts du projet One-Team à venir sur les conditions de travail déjà difficiles de la vente
  
- ➔ La mise en œuvre effective par la direction d'une co-construction avec les représentants du personnel afin d'améliorer les conditions de travail des vendeurs
  
- ➔ Une analyse de la PVV suite aux dernières modifications du PayPlan (CA notamment)
  
- ➔ Un plan d'action s'agissant de la montée en compétences des nouveaux vendeurs et de leur accompagnement managérial.

Employés, maîtrises et cadres, toutes vos infos sur [www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)

## Version électronique avec liens actifs

[www.cfecgc-orange.org/tracts-et-publications/](http://www.cfecgc-orange.org/tracts-et-publications/)

## Vous abonner gratuitement à nos publications

[bit.ly/abtCFE-CGC](http://bit.ly/abtCFE-CGC)

## Nous suivre

 [facebook.com/cfecgc.orange](https://facebook.com/cfecgc.orange)

 [twitter.com/CFECCGOrange](https://twitter.com/CFECCGOrange)



## Vos correspondants CFE-CGC

Eddy Jégou – 06 31 14 33 85

Alain Cheron – 06 89 10 11 28

Laurent Delavigne – 06 87 60 93 37

Christian Bourdellès – 06 08 49 05 85

## Tous vos contacts CFE-CGC dans l'annuaire du syndicat

[bit.ly/annuaireCFECCG](http://bit.ly/annuaireCFECCG)