



« Tout va très bien Madame la Marquise ! »

Mars 2014

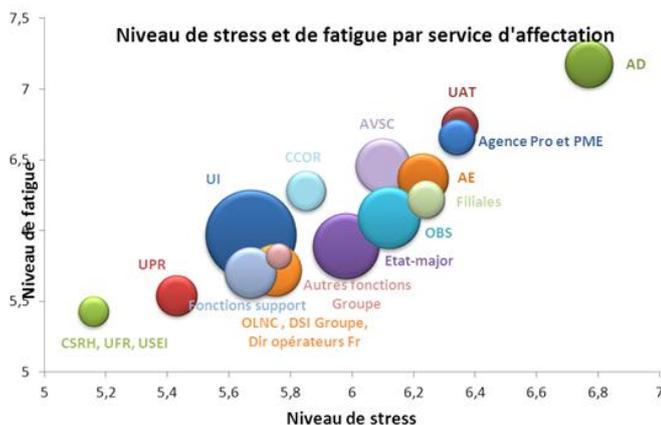
Vendeurs, conseillers techniques, adjoints, managers: tous les personnels des boutiques ont droit à des conditions de travail décentes.

Pourtant, la Direction semble vouloir satisfaire les clients uniquement ... en oubliant que des personnels sereins et reconnus contribuent à une relation client harmonieuse !

■ Ce que montre l'enquête Secafi réalisée fin 2012.

(Secafi cabinet d'étude spécialisé dans l'expertise des conditions de travail)

- **Le niveau de stress et de fatigue :**



Les métiers de l'AD sont ceux qui cumulent le plus grand niveau de stress et le plus grand niveau de fatigue.

Que fait Orange face à ce constat : !à part répéter à l'envi qu'il faut allier « performance économique » et « performance sociale », rien ou presque. Le seul critère réellement pris en compte est celui du programme Chrysalid et ses économies à tout crin, au mépris de la santé des salarié(e)s...

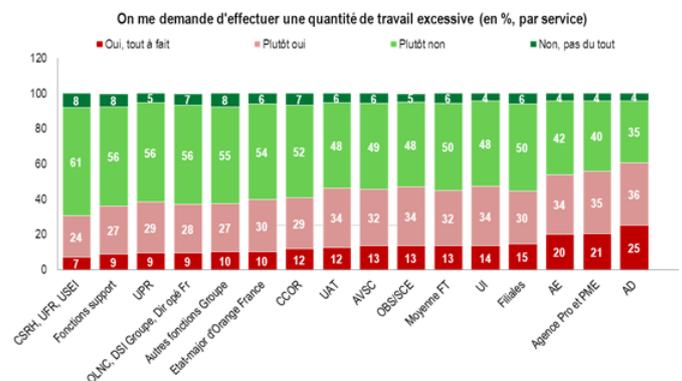
Les fermetures de boutique, les chantiers horaires, les diminutions d'effectifs, sont autant de contraintes supplémentaires qui s'abattent sur les personnels des agences de distribution et qui viennent dégrader une situation de départ déjà très difficile.

- **La charge de travail**

Près de 2/3 des personnels de l'AD considèrent que leur charge de travail est excessive.

L'entreprise demande de plus en plus de polyvalence à ses vendeurs, qui doivent faire face à la montée en puissance des actes de pur « service » (estimés aux alentours de 15 à 20 %) par rapport aux actes de ventes et aux exigences des clients en matière de service après-vente, en perpétuelle augmentation.

L'exacerbation de la pression concurrentielle renforce l'agressivité des clients qui ne tolèrent plus le décalage entre les promesses commerciales et la dégradation de service à laquelle ils sont parfois confrontés. Le temps moyen d'attente pour les clients est de 15 à 45 minutes.



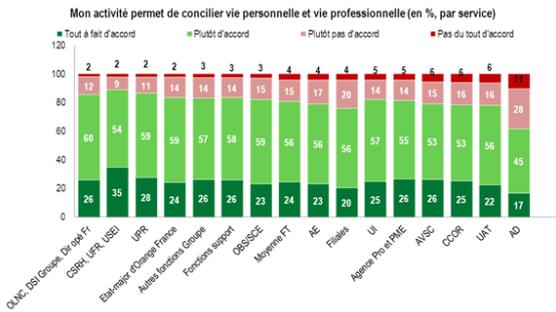
Cette polyvalence et les exigences inhérentes à la tâche : contrainte de temps, complexité, vitesse, minutie, attention demandée, ... accroissent la charge mentale des vendeurs, ce qui est synonyme d'une plus grande fatigue et source de stress supplémentaires.

- **Focus sur la charge du travail des managers de boutique**

Selon l'enquête SECAFI, près de 60 % des managers de boutique travaillent plus de 9 heures par jour, certains managers témoignent même devoir travailler 6 jours sur 7 du fait du manque de personnel ou des contraintes inhérentes à la gestion des plannings (absences inopinées, salariés apprentis non habilités à réaliser certaines fonctions essentielles telles que les fermetures de boutique...).

• **Vie privée/vie pro**

Conciliation vie personnelle et professionnelle, par service



Près de 40% des personnels de l'AD considèrent que leur activité ne leur permet pas de concilier vie personnelle et vie professionnelle.

Les vendeurs sont régulièrement sollicités pour effectuer des remplacements, y compris en dehors de leur propre boutique, avec des changements d'horaires imposés sans le respect du délai de prévenance de 10 jours fixé par la CCNT. Les restrictions sur les moyens supplémentaires (CDD ou intérim) nécessitent de la part des managers une dépense d'énergie et de temps considérable pour trouver des solutions palliatives afin de maintenir l'ouverture des agences « coûte que coûte ».

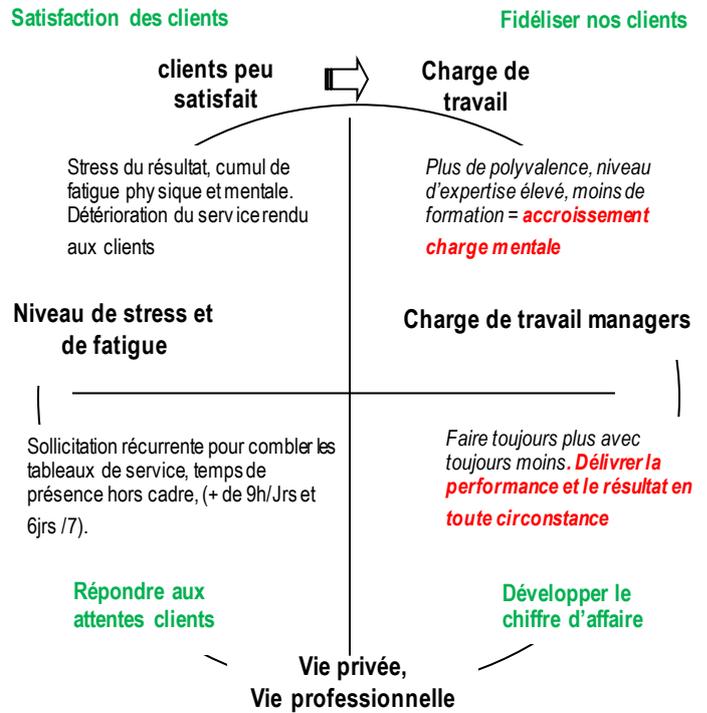
Les accords OARTT locaux sont de plus en plus bafoués, les vendeurs étant amenés à travailler 3 samedis sur 4, le travail en temps convenu sur 4 jours est systématiquement remis en cause par les chantiers « adhérence au flux ».

■ **La formation des vendeurs**

L'actualisation des compétences est une composante forte de la spécificité du métier de vendeur. Malgré cela, dans ce domaine comme dans d'autre, c'est le règne des économies

qui prévaut par le développement des formations réalisées de manière précaire (auto formation, formation par coop net) sans aucune prise en compte des nécessités pédagogiques. De plus, les chargés commerciaux ont maintenant en charge la formation des salarié(e)s de la Générale de Téléphonie et de Mobistore. Le temps de formation s'en trouve de plus en plus restreint, au détriment du développement des compétences des vendeurs.

La double face du cercle d'amélioration



La CFE-CGC revendique

- ⇒ Un modèle de formation adapté aux nouvelles exigences de l'entreprise et aux attentes des collaborateurs
- ⇒ La mise en place de comités de surveillance et de groupes de travail pour améliorer les conditions de travail de nos managers de boutique et relancer l'attractivité de cette fonction pivot de notre réseau.
- ⇒ Le recrutement de vendeurs dans les boutiques pour améliorer l'accueil des clients et diminuer le temps d'attente
- ⇒ La reconnaissance du niveau d'expertise élevé des vendeurs en boutique par le biais de la rémunération et de la promotion
- ⇒ Le développement des moyens dans les espaces services

Vos correspondants CFE-CGC

Florence Le Lepvrier - 06 89 73 50 07
 Arnaud Chaumeil – 06 75 21 41 12
 Bernard Gosselin – 06 07 82 05 33

24h/24 et 7J/7 ligne SOS salariés



Activités Sociales et Culturelles des CE
www.lemeilleurdesce.com

Cadres et non cadres, plus d'infos sur :

www.cfecgc-orange.org

Retrouvez la version électronique de ce tract avec les liens cliquables sur le site web de la CFE-CGC :

www.cfecgc-orange.org/tracts-et-publications

nos lettres :

- Comprendre & Agir
- Épargne & actionnariat salariés

pour vous abonner : info@cfecgc-orange.org

nos blogs :

- www.telecoms-media-pouvoir.net
- www.adeas.org

<https://www.facebook.com/cfecgc.orange>

<https://twitter.com/CFECGCOrange>