

AE – ALERTE

Entendre les maux des autres, c'est être sensible à leur souffrance.

La **CFE CGC AG** s'est donnée comme priorité **d'être à l'écoute** des collaborateurs sur le terrain et **des différentes problématiques** rencontrées dans leur travail au quotidien.

Courriel envoyé par la CFE-CGC le 27 septembre 2022 à la Directrice de l'agence Entreprise Caraïbe :

Bonjour,

La CFE-CGC a à cœur de toujours porter les alertes des salariés en matière de SSCT et QVT (Santé, Sécurité, Condition de Travail et Qualité de Vie au Travail).

Nous tenons à assurer se relais et sommes très souvent en pointe, grâce notamment à notre présence sur le terrain, pour vous remonter les problématiques rencontrées par les salariés, problématiques qui, bien souvent, dégradent les conditions de travail, génèrent du stress et peuvent même parfois aboutir à des RPS.

Ces situations de mal être sont, pour certaines d'entre elles, relativement très anciennes et/ou ont déjà fait l'objet de signalement.

Actuellement sur le périmètre de l'Agence Entreprise Antilles-Guyane, **il existe plusieurs situations qui mettent en difficulté les salariés, et plus particulièrement les équipes de vente.**

En effet :

1. La surcharge de travail dû au sur-pilotage des commandes complexes

- Les vendeurs sont amenés à réaliser des ventes sur des offres complexes (DATA, INTEGRATION, IT, Cyber Sécurité...).
- Ces offres impliquent, dans leur production et leur déploiement, un certain nombre d'étapes faisant intervenir différents services.
- L'organisation des services souvent distants, la multiplicité des process, et le fonctionnement en silos rendent la circulation de l'information extrêmement difficile.
- Il en résulte une sur implication des vendeurs entreprise, tous marchés confondus, génératrice de stress et de surcharge de travail.
- Cette surcharge est en grande partie due à la prise en charge par les vendeurs du pilotage de leurs commandes, et ce parfois jusqu'à la livraison chez le client.

Nous tenons à vous alerter sur cet état de fait et sur l'impact anxiogène que cela représente sur les équipes.

Ces tâches chronophages et polluantes, puisque ne faisant pas partie pour la plupart d'entre elles du périmètre des acteurs de la vente, doivent aujourd'hui être prises en charge par les bons acteurs.

Cette nécessaire prise de conscience au niveau de la ligne managériale de l'AE AG, permettrait aux salariés de se recentrer sur le business et augmenterait naturellement la satisfaction client.

Cette dernière est, elle aussi génératrice de stress puisque, en effet, les clients se retournent systématiquement vers leurs commerciaux pour s'informer des délais et du déroulement de la production des offres qu'ils ont commandées.

Il est important d'arrêter de toujours renvoyer la faute sur les vendeurs.

Il faut s'atteler à solliciter tous les acteurs présents dans la chaîne de production d'une offre complexe, à savoir, la vente, l'adv, les services Livraison et les centres de production, et également, bien sûr, la DTAG qui assure la partie visible par le client de tous ces processus.

À ce jour nous attendons toujours qu'une grande concertation entre ces différents services et unités ait lieu pour mettre à plat cette situation.

La santé psychologique de vos salariés en dépend ! Nous espérons que vous saurez voir le risque de RPS que représente cet état de fait.

2. Le manque d'effectifs du PEV (Pôle Environnement de la Vente)

Les Assistantes Commerciales et les acteurs du PCM (Pôle Contrats Mobiles) sont aujourd'hui sous tension par cause de manque d'effectifs.

En effet, les missions de ces acteurs sont essentielles et participent à la réalisation du chiffre d'affaires de L'AEAG. Une implication toujours plus forte des équipes de ce service n'empêche pas la surcharge de travail et la saturation de la bande passante en termes de tâches à accomplir de ces salariés.

Il est urgent de soutenir ces activités par des moyens humains afin de diminuer la tension au travail, et d'éviter les situations de surmenage liées à la densification des activités. Nous vous alertons donc sur **une situation très préoccupante** qui, si elle perdure, dégradera significativement les conditions de travail des salariés de ces services.

Il en résultera assurément un mal être général qui, s'il n'est pas anticipé, pourra, là aussi, déboucher sur des situations de RPS.

Des éléments factuels permettant de comprendre ces mécanismes de mise en tension de l'activité existent et sont accessibles. Tant au niveau des volumes de tâches à réaliser qu'en termes de quantification de la charge de travail, mais aussi d'organisation des activités, il est urgent de prendre ce dossier en compte et de prendre très au sérieux cette alerte.

3. La communication extrêmement tardive des objectifs semestriels de CA

Cette problématique n'est pas nouvelle. Comme vous le savez, les vendeurs MdM (Milieu de Marché) sont objectivé sur le Chiffre d'affaires (CA) de leur portefeuille client.

Cet objectif est semestriel et doit être piloté au quotidien par les vendeurs.

À plusieurs reprises la direction de l'AEAG a été alertée du fait que cet objectif est systématiquement donné en retard, voire très en retard. Tout ceci entraîne pour les vendeurs un véritable surcroît de stress.

En effet comment peut-on leur demander de piloter un item sans aucune visibilité sur l'objectivation de ce dernier.

Les notifications d'objectif semestriel de CA sont remises jusqu'à plus de 2 mois après le début du semestre ! **Cette situation ne peut plus durer !**

La réponse donnée continuellement, reportant la responsabilité de cet état de fait sur DEF (Direction Entreprise France), ne peut être acceptée de nouveau. Nous demandons que cette situation soit réglée et donc que les objectifs CA soient remis dans un délai raisonnable, permettant aux salariés de mieux piloter leur activité, et de ne plus supporter cette contrainte.

Cette situation est potentiellement anxiogène et génère, en plus d'une forte dégradation du suivi de l'activité, un stress et une forme d'angoisse chez les personnels concernés. Là encore on peut craindre des RPS.

Ne trouvant, pour le moment, pas de réponse satisfaisante auprès de la direction de l'Agence Entreprise AG, nous attendons un retour de votre part afin de sortir de cette impasse.

Si, comme déjà affirmée en réponse à nos précédentes alertes, ladite réponse n'est pas à votre main, nous solliciterons M. Pierre Clément afin de l'interpeler sur le délai anormal avec lequel ses équipes traitent ces informations, entraînant la diffusion tardive ou juste à temps des objectifs agence, qui entraîne ce décalage important dans la communication des objectifs individuels et semestriels du CA pour les vendeurs de l'Agence Entreprise Antilles-Guyane.

La CFE-CGC, dans un esprit de co-construction, se tiens disponible pour étudier avec vous ces différents sujets, afin de sortir les salariés de ces situations de mal être et de stress au travail. Les RPS ne sont pas à prendre à la légère et nous avons à cœur de ne surtout pas laisser perdurer des contextes aussi anxiogènes et délétères.

Sans quoi, la CFE CGC n'aura d'autres solutions de déclencher un DGI.

Nous attendons donc votre retour, et souhaitons que rapidement, l'AEAG s'empare de ces problématiques afin de les régler.

Merci de votre écoute. Dans l'attente de votre retour svp

Parallèlement, la CFE CGC à solliciter la Présidente de la CSSCT CLIENT, afin de déclencher une **réunion extraordinaire** de l'instance dans les meilleurs délais sur ces points précis : **La surcharge de travail dû au sur-pilotage des commandes complexes, Le manque d'effectifs du PEV (Pôle Environnement de la Vente), La communication extrêmement tardive des objectifs semestriels de CA**

Cette situation ne peut pas continuer ainsi. Nous souhaitons des réponses précises et surtout des actions immédiates.



Jennifer **PUECH** : 06 90 51 92 15
Gaëtan **ABSALON** : 06 96 85 46 26
Lionnel **PRANDI** : 06 94 45 63 11
Jean Marc **DARTAGNAN** : 06 89 10 01 12



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !
www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

