

Déclaration Préalable

17 novembre 2020

La CFE-CGC est régulièrement interpellée par les salariés travaillant en Agence Distribution. Les contraintes se multiplient ainsi que les exigences associées à un travail de qualité. Il faut toujours faire plus, toujours plus vite, avec toujours moins de moyens :

- ⇒ Faire plus dans une même unité de temps, plus et sous contraintes d'objectifs qui changent en permanence,
- ⇒ Faire différemment, combiner plusieurs activités et différentes logiques de travail (exemple des contrats multi entités),
- ⇒ Travailler en présence des clients dans un contexte anxiogène et tendu.

La charge de travail et désorganisation du travail font exploser en vol l'accord sur l'équilibre vie privée/ vie professionnelle

Le rythme de travail est de plus en plus intense de par l'augmentation et la démultiplication des exigences, des objectifs et une cadence qui s'automatise. Le travail est réalisé sous la pression directe du client et des objectifs extérieurs obligeant à une réponse immédiate. L'évolution des contraintes de rythmes de travail est également une conséquence du contrôle permanent informatisé exercé par la hiérarchie.

La dépendance entre les collègues pour la réalisation du travail progresse ainsi que le renforcement de l'interdépendance des vendeurs et de leurs managers.

De plus en plus de salariés nous alertent sur des situations de tension qui se répètent : des agressions et des incivilités en boutique qui perturbent régulièrement les conseillers et l'activité.

Des équipes sous staffées ne permettent pas d'effectuer correctement le travail. Ce manque d'effectif récurrent en boutique amène des conseillers commerciaux à renforcer régulièrement les boutiques de leur secteur voir de leur Agence Distribution.

La pression est de plus en plus importante et multiforme.

Les difficultés d'une activité dans laquelle est gérée l'accueil physique des clients ne sont pas correctement prises en charge par l'entreprise : devoir calmer en permanence des clients et être en contact avec des personnes en situation de détresse ou de colère augmentent fortement la charge émotionnelle et le stress des collègues qui font face à ces situations. Face aux exigences croissantes de résultat et d'efficacité, il devient difficile de réussir à tout faire pour assurer un travail de qualité.

A quand le retour à l'idéal, un travail bien fait, utile pour soi et les autres, un objectif difficilement tenable face à tout ce qui empêche sa réalisation.

La CFE-CGC demande que la question de la charge de travail soit débattue nationalement et en toute transparence plutôt que de la confiner à un face à face entre le salarié et son poste de travail.

L'entreprise est confrontée à la nécessité d'ajuster finement les effectifs à ses besoins de production ou de réalisation de services. Nous le comprenons mais en l'absence d'une réelle prise de conscience sur ce point et d'actions concrètes de votre part, les conséquences de la charge de travail sont à ce jour de deux ordres :

- ⇒ Individuel (la santé et le bien être des salariés)
- ⇒ Collectif (la qualité de services et la performance de l'entreprise)

L'hyper sollicitation : les managers ne disposent pas suffisamment de moyens et de latitude pour faire face à ce qui leur est demandé. L'augmentation du petit absentéisme ces dernières années, ne relève-t-il pas de l'hyper sollicitation ? L'augmentation des heures supplémentaires, les salariés qui ne peuvent pas prendre l'ensemble de leurs congés, etc...

L'évaluation de nos différents constats revêt d'une dimension éminemment stratégique. Cette conception taylorienne est aujourd'hui destructive. La programmation théorique/numérique du travail ne suffit généralement pas à atteindre l'excellence opérationnelle. L'engagement actif des salariés est essentiel pour atteindre les standards de performances exigés.

L'évaluation de la charge de travail consiste à ajuster en permanence les ressources disponibles aux besoins et aux évolutions des objectifs de l'entreprise.

Au niveau du temps de travail, la CFE-CGC constate que les salariés en boutique sont régulièrement, amenés à effectuer des horaires à rallonge, de modifier leurs jours de repos, de participer à des réunions pendant leurs heures de repas... pour optimiser leur temps et de s'assurer que les messages sont bien lus. Les Directeurs Secteur Vente, les managers sont contraints à communiquer par WhatsApp. Les messages véhiculés via cet outil sont de tout ordre :

- l'envoi des plannings le vendredi pour la semaine suivante,
- le nouveau programme orange Bank,
- le suivi des challenges,
- les offres sur nouvelles saisons,
- et même les résultats instantanés de la PVC au niveau de la boutique !

Sans même parler de la confidentialité de certaines informations qui transitent via ce réseau social, l'utilisation quotidienne de WhatsApp exerce et aggrave une pression de plus sur l'ensemble des salariés !

De nouveaux chantiers horaires sont une nouvelle fois engagés au sein des Agences Distribution.

Après le passage de la semaine de 5 jours et l'obligation de travailler tous les samedis, vous testez un nouveau concept « Adaptation du temps des horaires en boutique ».

Les organisations du temps de travail plus flexibles, atypiques, ou extensives ont des incidences sur les temps de vie professionnelle et familiale. Les transformations des modes d'organisation du travail font naître de fortes contraintes de rythme, des exigences de disponibilités ou de déplacements difficilement conciliables avec le respect de l'accord d'entreprise vie privée/vie professionnelle. Actuellement, suite aux heures de fermetures avancées dans les galeries marchandes, la CFE-CGC constate que l'organisation mise en place pour y répondre varie d'une Agence Distribution à une autre, et nationalement, chaque AD gère à sa façon ce qui est en contradiction une nouvelle fois avec l'accord vie privée/vie pro.

La CFE-CGC renouvelle sa demande d'une homogénéisation de la gestion des AD avec application du mieux-disant.

La CFE-CGC souligne que les indicateurs quantitatifs ne suffisent pas à appréhender les situations spécifiques de travail des femmes et des hommes.

Les indicateurs qualitatifs pourraient permettre d'analyser les contraintes temporelles dans le cadre des activités professionnelles et extra-professionnelles.

Sans être provocateur, la CFE-CGC suggère de voir dans les dossiers de transformation du réseau un indicateur significatif de performance, le présentéisme.

Pour être en phase avec l'image qu'Orange prône et véhicule depuis quelques années comme l'entreprise digitale et humaine, il serait temps d'intégrer des indicateurs sur les contraintes des métiers :

- Prévisibilité de la charge de travail, des déplacements,
- Evaluation des objectifs et de la charge de travail au regard du temps de travail des salariés,
- Ressenti des salariés par rapport à cette articulation des temps.

Les exigences développent une charge de travail mentale.

La Part Variable Commerciale. Inatteignable et incompréhensible, la PVC ne suffit plus à motiver les équipes

Les multiples réorganisations impactent également la Part Variable Commerciale. Il y a toujours un hiatus entre les règles qui définissent les objectifs et la réalité vécue par les salariés dans le calcul de la PVC et de sa notification. Et il a déjà été démontré, dans le rapport Technologia entre autre, que la modification des éléments de rémunération particulièrement quand ils sont liés à l'atteinte d'objectifs, a des effets directs sur les conditions de travail des salariés.

La CFE-CGC vous alerte depuis plusieurs années sur les graves difficultés et irrégularités rencontrées au travers du système de la part variable commerciale.

Les conseillers commerciaux en boutique comme leurs managers déplorent des modifications unilatérales (concernant les modifications des modes de calcul des SAM), sans consultation des instances représentatives du personnel et présentation, discussion avec les salariés concernés mais également, le contexte actuel n'est à aucun moment pris en compte dans l'attribution des objectifs.

La CFE-CGC vous demande l'application de la moyenne de la PVC pour les salariés des AD pour ce nouveau confinement. (Neutralisation des items qui sont/seront impactés par le contexte de la Covid 19 et application de la moyenne pour les salariés qui constateront une perte effective de leur PVC).



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

