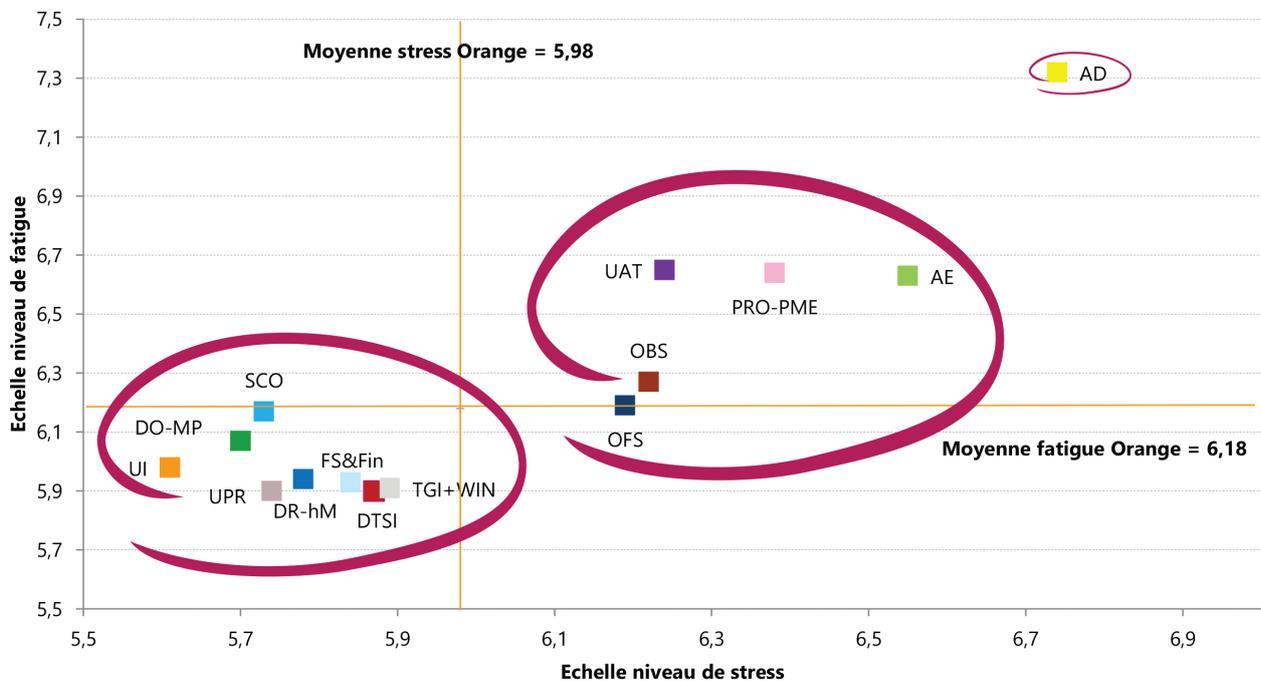


# LE COMMERCIAL

# SOUS TENSION

L'enquête triennale sur les conditions de travail et le stress confirme nos alertes sur la situation extrêmement dégradée des conditions de travail des personnels en contact avec la clientèle. Cela se traduit par un niveau de stress et de fatigue ressenti bien supérieur à la moyenne des autres services d'Orange.

## Situation des activités au regard des échelles d'autopositionnement de stress et de fatigue (moyenne par activité)



## Face aux clients : tous les indicateurs au rouge !

La plupart des indicateurs sont mauvais, voire en déclin par rapport aux enquêtes précédentes.

- **Le manque chronique de personnel, une quantité et une charge de travail excessives.**

La perception d'effectifs insuffisants augmente et dépasse les 60 % en AD et AE. Si elle diminue un peu en PRO-PME, elle y atteint tout de même les 63 % ! 51 % des salariés en AE, 46 % en PRO-PME et 60 % en AD sont tout à fait d'accord avec le fait qu'on leur demande d'effectuer une quantité de travail excessive. 88 % en AD, 85 % en AE et 78 % à PRO-PME disent qu'ils doivent travailler intensément. Et ces ressentis ont augmenté depuis 2016...

Les répondants estimant que leur travail est devenu de plus en plus exigeant dépasse les 90 % ce qui se manifeste par plus de rapidité exigée, un travail très bousculé soumis à des pics d'activité, une conciliation vie privée-vie professionnelle difficile.

- **La complexité et une mauvaise organisation du travail**

- Des objectifs inadaptés (44 % en AD, 37 % en PRO-PME, 33 % en AE) ce qui nécessite de réaliser des heures supplémentaires (70 % déclarant être contraints d'effectuer des heures supplémentaires, dont seulement 34 % peuvent les récupérer).

- ▶ Des procédures de travail mal définies (64 % en AE et 66 % en PRO-PME) alors que le problème est identifié depuis longtemps. Un système d'information qui ralentit les salariés dans leur travail (PRO-PME et AE).
  - ▶ Des directives contradictoires, des consignes impossibles à appliquer, PRO-PME étant la plus touchée, et une complexité liée aux responsabilités notamment en AE.
  - ▶ L'impossibilité aggravée par Compliance de résoudre les difficultés en communiquant entre salariés et en coopérant entre services. La trajectoire de la coopération entre services est qualifiée de désespérante pour PRO-PME, celle de l'AE ne valant guère mieux. Ce que FOCOM déplore depuis longtemps : pour ne prendre que l'exemple du 3901, avec les commandes en souffrance et un personnel impuissant par les dysfonctionnements de la chaîne de livraison.
  - ▶ Le sentiment que le SI ralentit le travail reste importante (Delivery et Compliance sont bien entendu cités).
- ▶ **Des conditions de travail dégradées**
- ▶ Une faible autonomie notamment dans les AD.
  - ▶ Des réunions de service perçues comme rares ou inexistantes, moins fréquentes qu'en 2016 et ne servant souvent qu'à dire ce qui va mal.
- ▶ Une baisse globale de l'accès à la formation qui est perçue comme une contrainte.
  - ▶ Des exigences émotionnelles vis-à-vis des clients importantes, le ressenti de stress au contact de la clientèle qui augmente partout et dépasse les 50 % en UAT.
  - ▶ Une hausse des incivilités et des violences verbales de la part des clients.
  - ▶ Des tensions dans les équipes qui s'aggravent en AD.
- ▶ **Le travail « empêché »**
- ▶ Des dysfonctionnements qui démotivent le personnel, empêchent la qualité, voire amputent le chiffre d'affaires. Dans les boutiques d'Orange on estime cette perte à 30 %...
- ▶ **Un manque de reconnaissance**
- ▶ Une rémunération insatisfaisante en regard des efforts fournis exprimée plus négativement en AD, AE et PRO-PME que par l'ensemble des personnels d'Orange (la moyenne est déjà un facteur d'insatisfaction pour 62 % des répondants).

## Il y a urgence, il faut :

- ▶ **RECRUTER massivement et stabiliser les équipes.**
- ▶ **Améliorer la reconnaissance, la rémunération, la PVC non discriminante.**
- ▶ **Réhabiliter l'attractivité des métiers du commercial en donnant, notamment, plus de perspectives d'évolution au sein de la filière.**
- ▶ **Des mesures concrètes pour améliorer les conditions de travail, lutter contre la « qualité empêchée ».**
- ▶ **Mettre en place des plans d'actions efficaces pour simplifier les procédures, favoriser la coopération et l'entraide, améliorer la réactivité suite aux remontées du terrain, promouvoir la communication entre les services et les entités, supprimer les tâches polluantes, développer l'intelligence collective et l'autonomie.**
- ▶ **Stopper les réorganisations, arrêter les fermetures de sites et de boutiques.**
- ▶ **Écouter effectivement les salariés, respecter le dialogue et les instances.**

Pour en savoir plus, consultez notre 4 pages

« Conditions de travail et stress : une enquête qui conforte nos revendications ».



J'adhère à FOCOM en ligne

