



## CHSCT Agence Distribution Normandie-Centre

13 Septembre 2018

### Déclaration Préalable de la Cgt

À l'agence distribution, les CHSCT se suivent, mais qu'est-il fait concrètement afin d'améliorer les conditions de travail des salariés à part les mettre sur les routes et changer leur planning de travail empiétant ainsi sur leur vie privée.

Les changements de tableau de service servent à masquer la politique de non remplacement des départs au sein d'Orange et aussi à grignoter les JTL attribuées aux salariés. Une énième attaque contre les 35 heures si perturbant selon le patronat français dont Orange reste un des plus grands contributeurs.

Les médecins du travail ayant en charge des boutiques dans toutes les Agences de Distribution de métropole **estiment à 80% que la situation dans les boutiques s'est dégradée au cours de l'année 2017.**

Ils rapportent qu'au cours des consultations au SST, les éléments suivants sont signalés :

- Le sous-effectif dans les boutiques (systématiquement et souvent : 77,4%)
- La problématique de l'attente des clients (systématiquement-souvent : 71%)
- La problématique des plannings/horaires (systématiquement-souvent : 58%)
- Un mal-être des conseillers (systématiquement-souvent : 61,3%)

Le sous-effectif, corollaire de l'augmentation du travail prescrit et donc du temps passé par client, est en fait la source de la plupart des difficultés constatées :

- Stress des conseillers, des responsables de boutiques et des adjoints.
- Tensions entre les personnels (avec parfois tensions entre managers et management « inapproprié »).
- Augmentation du petit absentéisme.
- Modifications des horaires/plannings.
- Réactions des clients consécutives au temps d'attente jugé excessif.

**Les médecins appellent donc avec force et vigueur l'attention de l'entreprise sur cette dégradation des conditions de travail en boutique, qui impacte de plus en plus la santé des salariés concernés.**

En effet, nombre de vendeurs en boutiques considèrent qu'ils sont là pour faire du chiffre mais aussi pour être la roue de secours quand les clients n'ont pas ou plus de solution, n'ont pas de réponses à leurs questions ou tout simplement veulent garder encore ce contact humain face à Orange. Les salariés se retrouvent à se tirer une balle dans les pieds car Orange leur demande de faire devenir autonome et digital le client... donc qu'il n'ait plus

besoin des boutiques! Pire, ils ou elles sont objectivés pour ce travail. Comment voulez – vous que les conseillers clientèles en boutiques ne soient pas stressés ?

Mais non c'est encore la CGT qui raconte des mensonges diront certains cadres de l'Agence Distribution : tout va bien dans les boutiques, Mme la Présidente.

Effectivement afin d'améliorer le confort des vendeurs, mais aussi des clients (ne les oublions pas), Orange crée des smart stores dans les centres commerciaux afin de mieux les transmettre à la Générale de Téléphonie dans un futur peut-être plus proche que l'on pense.

Et même mieux, la direction prend maintenant soin des managers en les allégeant des décisions concernant les congés. Certes, on nous dit qu'ils garderont la main sur la décision finale mais combien de managers prendront la responsabilité de contrecarrer une décision venue d'en haut ?

Concernant ce sujet, il nous est présenté comme un projet alors que dans le calendrier prévisionnel il doit être opérationnel mi-septembre : c'est-à-dire au moment même où les élus de cette instance en sont informés. Curieuse façon de respecter la représentation du personnel, mais comme c'est la pratique au plus haut niveau de notre gouvernance, pourquoi l'Agence Distribution Normandie-Centre se gênerait-elle ?

Merci Mme la Présidente de nous avoir écouté, entendu c'est autre chose.