Logo CFDT

[ORANGE] LA VIOLENCE CLIENTS AU QUOTIDIEN : Quand la prévention sera-t-elle efficace ?

UN CONSTAT ACCABLANT

L' « exigence émotionnelle » est l'une des six familles de risques psychosociaux. Elle renvoie aux situations de travail qui nécessitent de maitriser ses propres émotions face à des situations de souffrance ou de détresse. ce risque concerne notamment les salariés en contact direct avec les clients, avec qui la relation se durcit de façon alarmante. Les vendeurs du marché Grand Public sont les plus touchés. Pourquoi ?

La violence verbale des clients est toujours une réalité importante que la direction ne prend pas suffisamment en compte (il existe des moyens de lutte contre cette violence dans lesquels la direction refuse encore d'investir). Toutefois, cette violence verbale n'est pas pour les salariés le seul facteur explicatif de l'augmentation alarmante du stress ressenti face aux clients.

Dans les services clients (USC), la difficulté à bien faire son travail et la complexité de l'organisation accentuent les difficultés. Les Conseillers considèrent que la mauvaise qualité du traitement des clients par la sous-traitance les oblige à « essuyer les plâtres » et à oeuvrer bien plus qu'auparavant pour« réassurer le client».

Les Conseillers en use se plaignent également d'être le réceptacle des insatisfactions engendrées par les autres services et du manque de fluidité entre eux.
Les Conseillers en Boutiques (Agences Distribution et Orange Store, ex-GDTJ soulignent également ce problème de complexité de l'organisation et de coopération entre les services. Ils insistent aussi sur l'explosion de leur charge de travail. 64% des Conseillers estiment avoir à effectuer une quantité de travail excessive, 93% soulignent que le travaiI est devenu de plus en plus exigeant et 89% affirment qu'il demande d'aller très vite. Le travail est donc davantage bousculé, avec un fort sentiment d'interruption des tâches pour 78% des Conseillers. Ces constats posent la question des moyens de travail, et en particulier du niveau des effectifs : 61% des managers estiment ne pas avoir les effectifs nécessaires pour faire face à l'activité, contre 56% en 2019.
En use, 50% des Conseillers sont en stress face aux clients en 2021 contre 43% en 2019 (soit ,.16'¼ par rapport à 2019); en GDT, la proportion est de 44% (soit ,-42% par rapport à 2019) et en AD, elle est de 53% (soit +21% par rapport à 2019).

La CFDT a écrit au nouveau directeur d'Orange France pour lui demander ce qui a été fait et ce qu'il compte faire pour améliorer les conditions de travail des salariés sur le marché grand public.

en colére
Documents
LA VIOLENCE CLIENTS AU QUOTIDIEN : Quand la prévention sera-t-elle efficace ?