

Boutiques : Agressions, manque de reconnaissance, il est temps d'agir !



Février 2025 – DVDC Antilles Guyane

Face à la montée des tensions et des agressions de certains clients subies par les vendeurs en boutique, nous sommes allés sur le terrain pour vous rencontrer, recueillir vos témoignages et comprendre vos préoccupations.

Ces échanges ont fait état d'une situation préoccupante, à la fois en matière de sécurité, de reconnaissance et d'accompagnement.

Nous avons porté vos remontées auprès de la direction et formulé des propositions concrètes pour améliorer vos conditions de travail et garantir votre sécurité.

VOS REMONTEES

Des tensions liées aux dysfonctionnements internes

Les causes de l'agressivité des clients sont souvent récurrentes : rendez-vous manqués, divergences de discours entre les boutiques et le service client (3900, 555), lourdeurs des process... Le sous-traitant en charge des interventions, Constructel en Martinique, est pointé du doigt pour ses multiples manquements, nuisant gravement à l'image d'Orange.

Un sentiment d'insécurité croissant :

Les équipes de vente font face à des tensions et des agressions de plus en plus fréquentes, liées en partie à un contexte social difficile (surtout en Martinique). Elles expriment un réel besoin de soutien et de protection et considèrent que les formations e-learning proposées sont insuffisantes pour être armé face aux agressions clients.

Une absence de suivi des incidents :

L'application Séquoris, censée permettre la déclaration des agressions, est très peu utilisée et jugée inutile car elle n'apporte pas de suivi des signalements auprès des vendeurs. Que se passe-t-il ensuite ? Qu'arrive-t-il au client ?

Certains conseillers craignent même d'être stigmatisés en cas de signalement.

Un fort besoin de reconnaissance et d'implication :

Les vendeurs souhaitent être davantage écoutés et associés aux réflexions stratégiques sur leurs conditions de travail et la gestion des tensions en boutique.



LA CFE-CGC ORANGE REVENDIQUE

Pour améliorer la situation et garantir un environnement de travail serein, nous avons proposé à la Direction de réfléchir à des solutions de prévention des risques physiques et psycho sociaux liés aux agressions clients :

» Déterminer les causes d'agressions pour mieux les prévenir :

- ✓ La CFE CGC préconise des **Groupes de Travail réguliers avec les vendeurs** pour analyser les sources de conflits et proposer des améliorations. Qui mieux que les vendeurs sur le terrain pour les identifier et les comprendre au quotidien. ?

Ils pourront ainsi remonter les causes principales des agressions clients et contribuer à l'élaboration des stratégies d'amélioration des conditions de travail mais aussi de la satisfaction client en proposant des solutions adaptées aux réalités du terrain. (Boucle d'amélioration continue)

Questions à la direction : « Pourriez-vous mettre en place des groupes de travail réguliers (tous les 3 mois ?) entre vendeurs, RB, et services transverses pour écouter, échanger sur les sources de conflits et co-construire des solutions ? »

» Limiter les impacts des agressions : Améliorer l'accompagnement des vendeurs :

- ✓ **Des formations en présentiel** (et non uniquement en e-learning) sur la gestion des incivilités et des agressions.
- ✓ **Des mises en situation** avec des experts en gestion de crise pour apprendre à désamorcer les tensions.

Questions à la direction : « En novembre, vous nous aviez informés de la mise en place de formations en présentiel et d'ateliers sur la gestion des incivilités. Aujourd'hui, 3 mois après, qu'en est-il ? La situation est urgente car il s'agit de la sécurité des salariés et de la prévention de risques graves (Physiques et RPS) »

» Optimiser l'outil de signalement New Séquoris :

- ✓ **Redonner du sens aux signalisations New Séquoris pour les vendeurs** : rappeler l'utilité de tracer chaque agression pour alimenter les documents d'évaluation des risques et adapter les mesures de prévention.
- ✓ Assurer un suivi concret des déclarations effectuées sur Séquoris, avec des retours aux salariés concernés.
- ✓ Rassurer les équipes sur l'absence de conséquences négatives pour ceux qui signalent des incidents.

Questions à la direction : « Que prévoyez-vous pour inciter et accompagner les vendeurs à utiliser New sequoris ? »

LA CFE-CGC A VOTRE ECOUTE

- » Nous restons en vigilance sur l'évolution de ces différents sujets, et reviendrons vers vous pour échanger sur ces points
- » Depuis longtemps, nous sommes régulièrement sur le terrain, dans les boutiques, pour vous écouter et remonter ce qui mérite d'être signalé et amélioré, et pour vous donner un retour sur nos actions et leur évolution.

Nous sommes à l'écoute de vos remontées. N'hésitez pas à nous solliciter !



CHOISISSEZ
CEUX
QUI
AGISSENT !



Marie LORET – 06 94 42 77 01
Xavier THIERY – 06 90 28 21 22
Kévin CONTOUT – 06 96 55 12 55
Laurent MARIE NELLY – 06 96 20 01 40

Abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
Tous vos contacts : bit.ly/annuaire CFECGC

