



COMMUNICATION  
CONSEIL CULTURE  
ORANGE

# “TRAVAILLEZ PLUS POUR GAGNER... OU PAS”

Avril 2025

A ce que l'on dit, les réformes passent mieux en période de vacances. Sans chercher à savoir si ceci est vrai, la référence est toute trouvée lorsqu'un projet de réflexion sur l'articulation des périmètres des activités Relation Clients et Expérience Client est lancé un vendredi après-midi juste avant le carnaval...

Mais la phrase est longue et compliquée alors pour faire plus simple appelons ça : “Co-construction”.



## TOUS ENSEMBLE ! TOUS ENSEMBLE !



Nos collègues sont donc invités à brainstormer pour trouver des solutions ensemble. Oui ENSEMBLE, avec vous, à vos côtés. Tout se passera bien puisque c'est vous qui allez construire le nouveau modèle d'organisation...

Toutefois ce discours laisse dubitatif un très grand nombre.

L'équipe **CFDT** a donc été à la rencontre des collègues pour apporter sa pierre à cette co-construction...

## LA QUALITÉ ATTENDUE N'EST PAS AU RENDEZ-VOUS

C'est là un titre qui en dit long.

Un constat partagé par bon nombre de collègues, et également un retour de nombreux clients. Mais pourquoi donc ? Pour bien construire il est recommandé de se rendre sur le terrain et c'est ce que nous avons fait.

Nous avons été à la rencontre des acteurs de la vente qui nous ont partagé leur **peur de vendre...** Ces mêmes personnes qui au quotidien sont les points d'entrée du Groupe, en première ligne pour faire la promotion de notre entreprise et de ses offres et services malgré les **incivilités croissantes**. Ceux-là même qui, conseillers, comme managers désamorcent au quotidien des situations conflictuelles sur lesquelles ils n'ont que peu ou pas de marges de manœuvre :

- Rendez-vous non honorés
- Dysfonctionnement des espaces clients en ligne
- Effectifs insuffisants et CDI rares
- Manque de transversalité
- Données techniques peu fiables (PTO, IMB...)

“A chaque vente on prend le risque de voir revenir le client mécontent ou très énervé et d'avoir une note qui impactera notre rémunération et souvent sans que ce soit de notre faute”.

Les économies d'échelle au détriment de la qualité ?! Est-ce vraiment digne d'un “opérateur de confiance” cherchant à démontrer son **leadership**.

## AVEZ-VOUS ÉVOQUÉ LA CHARGE DE TRAVAIL ?

En cette fin de campagne d'Entretien Individuel revenons sur ce point : la charge de travail. La **CFDT** dénonce la normalisation de la croissance de cette dernière pour les acteurs de la relation client ainsi que la charge mentale et émotionnelle propre aux échanges quotidiens avec les clients.

Certains chuchoteront sans doute "de quoi ils se plaignent ils ont une part variable" mais n'accepteraient sans doute pas qu'un sou soit ôté de leur poche à cause des actes du voisin.

## PERSONNE NE SE PLAINT ET CHACUN EST LIBRE DE CHANGER

Ce n'est pas ce que rapporte la dernière enquête CNPS ! Fatigue, découragement, perte de repères et de confiance. Les collègues se sont exprimés mais sont-ils écoutés ?

Et l'évolution parlons-en. Force est de constater que les CDD se signent plus vite que les mobilités hors des métiers de ce périmètre. Après plusieurs années dans certains postes de ce domaine il semblerait que plusieurs collègues manquent toujours de compétences pour avancer... Apparemment la gestion des conflits et du stress, l'argumentation, la négociation, l'écoute active, la maîtrise et la connaissance de nos produits les rendent assez bons pour échanger avec nos clients mais difficilement pour progresser.

Certains sont parfois assez bons pour reprendre les tâches du grade supérieur sans pour autant atteindre ce grade.

Le collectif **CFDT** rappelle que les promesses ne remplissent pas les assiettes et nous restons à l'écoute des collègues ayant des doutes sur certaines propositions alléchantes.

"D'artifices en artifices, la direction sortira un projet déjà bien pensé sur le modèle du national ou de la Réunion !" disait une personne lors de nos échanges.

Avec ces éléments, la **CFDT** remonte la voix des acteurs sous couvert d'anonymat et réitère son engagement en tant que porte parole des salariés. De son côté la Direction des Ventes et Distribution Caraïbe joue à cache-cache à chacune de nos sollicitations. Alors? Y a-t-il une réelle volonté de co-construire ou d'imposer le changement?

Pour le collectif **CFDT**, être à l'écoute est un essentiel et les points remontés doivent être pris en compte.

### MUTUALISATION DES COMPÉTENCES



## NEWS



Dès maintenant vous pouvez suivre nos actualités en tapant  
**CFDT ORANGE ANTILLES GUYANE** sur LinkedIn

Adhérez



SCANNE LE QR  
ET SUIVUS-NOUS

