

## **Observation accueil physique d'Ivry**

### **Le 14 mars 2007 de 14h à 15h30**

Remarque : effectif réduit à quatre agents (3 en accueil, 1 au pré accueil) et encadrement de proximité en congé. Période de travaux immobiliers importants

L'observation a été limitée à la situation de pré accueil par analyse des échanges et des processus mis en œuvre.

### **Gestion de la file d'attente**

A l'ouverture de l'accueil à 14h précises, 23 personnes constituent la file d'attente.

Les dix premières minutes sont destinées à « raccourcir la file » en effectuant un triage entre les clients dont l'affaire nécessite un entretien avec les conseillers. L'agent de pré accueil et deux conseillers travaillent en parallèle. Quand il gère la file, un conseiller augmente le temps d'attente des clients « triés ».

Ce triage a été observé à deux autres reprises. Il constitue une stratégie tacite entre les opérateurs dès lors que la file s'allonge, la taille critique paraissant être une quinzaine de personnes en attente simultanément et déclenchant spontanément la gestion de la file.

Il est à noter qu'à aucun moment la file ne disparaît pendant la période d'observation.

### **Causes des tensions**

Quelques manifestations d'énervement des clients sont observables. Leur cause n'est pas toujours l'attente qui dépasse rarement 15 minutes car la file est gérée avec beaucoup d'équité. Toutefois le temps est jugé trop long comme en témoigne les expressions non verbales observées. La présence de l'agent de sécurité est également très efficace du fait de son calme et de son autorité. Les réponses des agents sont jugées comme appropriées et visiblement très professionnelles par les clients. L'énervement ne dépasse pas les bornes de convenance pendant la durée de l'observation. Assez souvent il est motivé par l'impossibilité de résoudre les questions posées dès lors qu'elles concernent le gaz.

Même si les agents donnent les indications sur les démarches à entreprendre du côté de Gaz de France, l'incrédulité des clients démontre que les explications sur le fait que les deux entreprises sont séparées sur le plan commercial et les implications qui en découlent n'ont pas été entendues ou réellement comprises.

A plusieurs reprises les clients n'ont pas les renseignements nécessaires pour telle ou telle opération qui pourrait sinon être réglée sur le champ (pe : relevé d'indice pour changement d'abonnement)

### **Une clientèle en difficulté**

Une majorité des demandes témoigne d'une précarité sociale. Les demandes de prise en charge d'une partie des factures par l'aide sociale sont très nombreuses. Le paiement sur place pour éviter la coupure ou permettre le rétablissement est également fréquent. La compréhension est parfois gênée par la barrière de la langue. Certains clients sont accompagnés par une personne qui les aide dans cette occurrence. L'agent de pré accueil parvient à comprendre et à faire comprendre au prix de stratégies de répétition et de détours qui demandent une grande attention et une importante disponibilité.

### **Des processus imparfaits**

La gestion des situations liées au gaz constitue un de ces processus et il est conseillé à ce sujet une communication appropriée vis à vis de la clientèle afin d'éviter les tensions et la répétitivité des mêmes éléments par les agents.

La gestion des opérations financières est le deuxième processus sur lequel une information permettrait d'éviter des difficultés pour les agents. A ce sujet le passage des paiements par carte bancaire ne s'est pas simplifié depuis la nécessité de transiter par internet.

### **Recommandations pour la santé du personnel**

Dimensionnement: Dès l'ouverture de la nouvelle agence et lors de la dernière rénovation il était évident, du fait de son emplacement que le dimensionnement en surface et en postes d'accueil était insuffisant. La question se pose si le dimensionnement permet la présence en ce lieu d'un nombre si important de clients en même temps au regard des règles de sécurité des espaces accueillant du public.

Cette situation est majorée par l'effectif visiblement insuffisant le jour de l'observation. La gestion de la file en serait facilitée sans augmenter notablement le temps d'attente en aval.

Dans les conditions observées, il a été impossible à un agent de se retirer pour une quelconque raison pendant la durée de l'observation : le travail s'effectue à flux tendu sous la contrainte de temps que représente la file d'attente.

L'imperfection de certains processus, la nature de la clientèle et des motifs de venue majorent la charge mentale.

Dans cette situation, l'impossibilité de prise de pauses entraîne une sur fatigue qui ne peut durer dans le temps sans dommage.

Il faut ajouter à cette situation la culpabilité de ne pas atteindre des objectifs commerciaux inaccessibles dans ce contexte qui devraient y être adaptés.

Sur le plan de l'aménagement du poste un effort doit être fait pour améliorer le confort du poste de pré accueil au plan du siège de travail et de l'écran clavier. Une étude complémentaire simple est possible.

Dr Alain Carré  
Médecin du travail