CFE-CGC Orange

Adresse postale : 10/12, rue Saint Amand - 75015 Paris
Tél : 01 46 79 28 74
E-mail : secretariat@cfecgc-orange.org

Réf. : PS/11/01/2023-11-07

ORANGE SA
111, quai du Président Roosevelt
CS 70222
92449 ISSY-LES-MOULINEAUX CEDEX

A l'attention de Monsieur Jean-François Fallacher
Directeur Exécutif, CEO d'Orange France

Paris, le 7 novembre 2023

Objet : Personnels en Agence Distribution - PVC, évolution professionnelle et outils de travail

Monsieur le Directeur Exécutif,

La CFE-CGC Orange vous alerte sur les problématiques préoccupantes que rencontrent des Agences Distribution (AD) d'Orange. Ces questions touchent divers aspects des activités de distribution au sein d'Orange SA, impactant le personnel y travaillant, leur performance commerciale, leur pouvoir d'achat ainsi que leur perspective de carrière.

1- Des incidents informatiques à répétition qui empêchent les ventes

Les problèmes récurrents liés au Système Informatique (SI) du réseau des Agences Distribution entrainent des conséquences majeures :

- une insatisfaction clients
- une perte de chiffre d'affaires
- un impact significatif sur le travail quotidien de l'ensemble des salariés
- une augmentation du niveau de stress des équipes, et
- engendre une baisse de la PVC (Part Variable Commerciale) des personnels.

Depuis le début de l'année, ces incidents entraînent des répercussions directes sur la productivité des collaborateurs.

Les retards et les erreurs induites par ces problèmes impactent la qualité de service et compromettent les objectifs commerciaux ainsi que la satisfaction clients.

Les salariés se sentent démunis face à ces obstacles récurrents.

Ces dysfonctionnements créent un environnement de travail stressant et augmentent le nombre d'agressions que subissent les équipes en boutique.

Voici un recensement des différents incidents depuis septembre 2023 qui ont rendu indisponible le SI pour la saisie des actes de vente, et en annexe 1 vous trouverez l'ensemble des incidents depuis janvier 2023) :

- SOFT : du 05/09 au 25/09, du 30/09 au 02/10, du 04/10 au 06/10
- eRDV : du 05/09 au 25/09, du 02/10 au 05/10
- IODA : du 19/09 au 22/09
- CPRO : du 19/09 au 22/09, du 04/10 au 06/10
- PxF et Orange Bank : du 19/09 au 22/09, du 03/10 au 05/10

2- Une Part Variable Commerciale (PVC) ne respectant pas les dispositions légales

A plusieurs reprises, la CFE-CGC Orange a attiré l'attention de la Direction d'Orange sur les irrégularités affectant la PVC des personnels.

Les objectifs d'une PVC doivent être mesurables, vérifiables et atteignables. Or nous constatons que les règles de rémunération variable changent à un rythme plus que soutenu. Les objectifs étant modifiés unilatéralement sans concertation ni information anticipée.

L'atteinte des objectifs de la Satisfaction Accompagnement Multicanal client (SAM) et des Offres Prioritaires de Commercialisation (OPC) est si complexe que les éléments variables de la rémunération ne sont pas sous le contrôle des personnels travaillant dans le réseau de distribution, à l'image de la satisfaction client, injuste dans sa mise en œuvre (si la note est inférieure à 5 étoiles sur 5 cela impacte le résultat sur objectif !). Aujourd'hui le système de PVC est punitif et non incitatif. La PVC doit permettre à l'entreprise d'atteindre ses objectifs, tout en maximisant la motivation des personnels.

Les règles de la rémunération doivent être simples, facilement compréhensibles et atteignables comme celles de la PVC mise en œuvre en filiale à la GDT/Orange Store. Cette approche favoriserait un environnement de travail plus juste et aligné sur les performances individuelles et collectives.

L'insatisfaction, le stress et la démotivation des équipes conduisent à un épuisement psychique des personnels et à une augmentation des arrêts maladie, ce qui entraîne des coûts supplémentaires liés à l'emploi temporaire.

3- Un refus d'adapter la rémunération en cas de mobilité au sein du groupe

Les salariés embauchés en Agence Distribution sont positionnés avec un salaire fixe (Salaire Global Brut - SGB) de 25 % en deçà de la moyenne des collaborateurs du même niveau de classification dans le groupe.

La politique actuelle de réduction du nombre de boutiques (que la CFE-CGC Orange condamne) oblige les salariés non-cadres à évoluer vers des métiers sans PVC et pour les cadres vers des métiers avec PVM (Part Variable Managériale) moins rémunérateurs. La Direction refuse au moment du calcul de la PVC d'en intégrer une partie au SGB.

Ce qui entraîne une perte de pouvoir d'achat pour les employés qui effectuent une mobilité.

Les politiques de rémunération doivent garantir l'équité et la motivation des salariés lors d'une mobilité ou d'une évolution professionnelle.

Nous vous demandons des moyens et des budgets spécifiques pour garantir un salaire équitable et juste. Nous constatons à la lecture du document du point d'avancement sur la mise en œuvre des mesures de l'accord salarial 2023 que le budget 2023 n'est utilisé qu'à hauteur de 71% sur les mesures portant sur la promotion, les mobilités et les parcours professionnels en date du 6 octobre 2023.

4- <u>Aucun avenir professionnel en raison du Projet Libellule ou fermeture du réseau de distribution</u>

Dans un contexte de restructuration (transfert à la GdT/Orange Store et fermeture) au nom de la réduction des coûts, sans prise en compte des parts de marché dans les zones de chalandise, et dont les modalités sociales font l'objet d'une contestation judiciaire, la CFE-CGC Orange dénonce les difficultés que rencontrent les salariés issus du réseau de distribution quant à leur évolution professionnelle.

La charge de travail induite notamment par les dysfonctionnements du SI et le manque de personnel ne permet pas à la ligne managériale de libérer les salariés pour être accompagnés et mettre en valeur leurs compétences professionnelles.

La Direction se doit de remédier à cette situation en organisant une communication transparente des métiers d'avenir et en offrant un accompagnement avec Orange Avenir.

La CFE-CGC Orange attend donc de la direction :

- Une compensation de la perte des montants de PVC due aux dysfonctionnements du SI
- La mise en place d'un système de PVC simple et transparent qui permettra à Orange de respecter les règles légales en matière de rémunération variable
- Des moyens et des budgets d'augmentations salariales spécifiques pour garantir un salaire équitable et juste aux salariés de l'AD lors d'une évolution professionnelle.

Les personnels travaillant dans nos réseaux de distribution représentent le premier contact de notre entreprise face aux clients. Ils doivent être traités avec respect et considération, et disposer d'outils de travail performants. Il y va de leur engagement, de notre chiffre d'affaires et de la qualité de service que nous nous devons d'offrir à nos clients.

Restant à votre disposition pour échanger, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur Exécutif, l'expression de nos considérations respectueuses.

Patrice Seurin

Délégué Syndical Central

Tristan Lay

Délégué syndical DOGSE

Annexe 1

Incidents SI en Agence Distribution de janvier à septembre 2023 :

DATE	LOGICIEL	COMMENTAIRE
07-janv	SOFT	RDV fibre KO
09-janv	SOFT	RDV fibre PRO KO
12-janv	OB	KO
13-janv	PXF/Contrôle ID/CRM	KO
20-janv	DSTAR/Paiement partout	KO, incident 512457
24-janv	IODA/SOFT	KO
31-janv	SOFT	KO
02-févr	DSTAR	KO
06-févr	OB/PXF	KO
09-mars	SOFT	KO
14-mars	OB	KO
04-avr	OB	KO
11-avr	CRM	KO
17/04 au 18/04	PXF	KO
24-avr	Réseau	
30-mai	Réseau mobile	
24-juin	Orange Reprise	Incident 9019
02-août	OB	KO
12-août	MP	KO
16/08 au 18/08	CRM	KO
31/08 au 01/09	Acquisition mobile	KO