



# CFE-CGC France Télécom - Orange

Adresse postale : 12, rue Saint Amand  
75015 Paris  
Tél : 01 40 45 53 23 - Fax : 01 40 45 51 57  
E-mail : [secretariat@cfecgc-ft-orange.org](mailto:secretariat@cfecgc-ft-orange.org)

Réf. : SC/NM/06-01-2011  
*Agences Distributions*

Orange France  
1, avenue Nelson Mandela  
94745 Arcueil Cedex

A l'attention de **Madame Delphine ERNOTTE**  
**Directrice Exécutive, Adjointe Orange France**

Paris, le 06 janvier 2011

Objet : Les Agences Distribution

Madame,

La CFE-CGC/UNSA souhaite attirer votre attention sur les problèmes importants rencontrés par le personnel des Agences Distributions aussi bien par les vendeurs que les responsables de boutique. Un courrier à ce sujet a été adressé le 26 août 2009 à Monsieur Louis Pierre Wenes, il n'a fait l'objet à ce jour d'aucune réponse.

## **Une PVV (Parts Variables vendeurs) aux effets pervers**

La part variable a de nombreux effets pervers.

Tout d'abord, elle est discriminante. Elle ne fait pas la différence entre un vendeur qui travaille dans une boutique possédant un SAU/SAV ou pas. Ils ont la même valorisation à réaliser sachant que le premier passera 100% de son temps à la vente alors que le deuxième sera pénalisé par son temps passé au SAV, réception et envoi de matériel, etc.

Les outils de valorisation des ventes et de gestion du temps de présence des vendeurs (GRV et plasma) sont aujourd'hui compatibles entre eux mais n'offrent toujours pas la possibilité de décompter le temps de vente en heures mais seulement en demi-journée.

Le système à effet de seuil ne déclenche le versement de part variable qu'en cas d'atteinte d'objectifs de valorisation. Dès lors comment accepter que ces objectifs puissent encore être revus deux semaines après la clôture des actes du mois !

De plus ce système à couperet supprime la solidarité entre collègues puisque " l'échange " de valorisation entre deux personnes d'un mois sur l'autre risque d'empêcher l'atteinte du seuil déclencheur. Cela pourra retarder des ventes en cas d'absence des vendeurs...

Dès lors le salarié comprends qu'il ne réalisera pas ses objectifs du mois, il attends la période suivante pour se remotiver.

Nous pensons que cette PVV aux effets pervers entraîne une dégradation du climat social, bien inutile.

.../...

### **Des vendeurs en situation précaire et insuffisamment formés**

La CFE-CGC/UNSA est inquiète de l'accroissement du nombre de vendeurs en situation précaire : CDD, CDI Temps Partiel, Intérim, Contrat d'Apprentissage... Quelle est la logique poursuivie par notre entreprise ?

Dans le même temps les personnes qui viennent de l'interne sont insuffisamment formées pour faire face aux clients.

Cela conduit souvent à faire supporter la nécessaire formation aux autres vendeurs ou aux responsables de boutique, entravant par là même la capacité à atteindre les objectifs (cf. ci-dessus).

### **Agression de la part de nos clients**

Nos collègues nous ont alertés sur une montée de l'agressivité de nos clients tant verbale que physique, telle le " jeté de livebox " ou la présence de chiens de type " molosse ". Ces incidents augmentent le stress de nos personnels et pourraient déboucher sur des accidents.

La dégradation des conditions d'accueil en agence sont pour leur part responsables de la dégradation de la relation avec nos clients excédés par l'incapacité de nos services de répondre à leur attente. Malgré une déclaration d'alerte au CCUES de mai, qui invitait l'entreprise à réagir, aucune initiative n'a été prise à ce jour.

Aujourd'hui seul un module de formation sur la gestion de la relation des clients difficiles est proposé aux vendeurs et managers !!!

### **Déficience des outils logiciels pour lutter contre la fraude**

Les derniers événements ont démontré que les logiciels mis à disposition des vendeurs ne permettent pas de lutter efficacement contre la fraude.

Un exemple : le système de contrôle des RIB des clients est différent pour une ligne fixe et une ligne mobile. Ainsi sur une ligne mobile on n'identifie pas le client. Dès lors la fraude est possible sans capacité de contrôle.

De la même façon lorsqu'un RIB est remis à plusieurs boutiques différentes, les alertes ne sont pas lancées. La Direction de l'entreprise ne peut rendre responsable les salariés de la fraude qui en résulte. La lutte contre la fraude ne peut reposer sur les seuls salariés, il appartient à l'entreprise de se doter des outils adaptés, même si ceux-ci sont onéreux, pour protéger nos salariés, tout comme l'entreprise d'ailleurs.

### **Management par le stress**

Vu les objectifs à atteindre, vu la pression mise sur les responsables de boutique, vu la pression mise sur les vendeurs, vu l'agressivité de certains clients sur nos collègues, le stress devient quasi permanent dans nos boutiques.

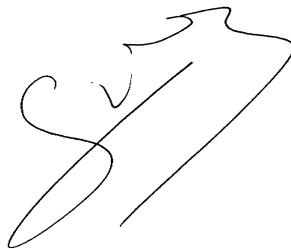
## **Une transparence nécessaire sur l'orientation stratégique**

Nos différents canaux de distribution : boutiques en propre, boutiques du réseau Mobistore, boutiques des réseaux Photo Station & Photo Services, points de vente distributeurs : Auchan, Phone House..., orange.fr, se font désormais clairement concurrence. Il est certes difficile d'agir sur les réseaux de nos distributeurs. En revanche la concurrence désormais ouverte entre les trois premiers réseaux (il n'est pas rare de voir une boutique Photo Service dans la même galerie commerciale qu'une Boutique France Télécom...) et la volonté de la Direction de faire d'orange.fr un canal de vente privilégié, ne manque pas de nous interpeller sur la stratégie de la Direction et des conséquences pour nos vendeurs.

De là à imaginer que la précarisation de nos vendeurs reflète un désengagement de l'entreprise de son réseau en propre, il y a un pas que nous nous abstiendrons de franchir, mais la question peut légitimement se poser.

L'ensemble de ces points nous conduit à renforcer la représentation de la CFE-CGC/UNSA au sein des AD à travers la désignation de Délégués Syndicaux, dont celle jointe afin de renforcer la défense de nos collègues, particulièrement malmenés en ces périodes de récession économique.

Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos respectueuses salutations.



Sébastien CROZIER  
Président

Copie : Inspection du Travail  
Madame Dominique DABNEY  
46/52, rue Albert  
75640 Paris Cedex 13