

## Mal-être des salariés dans les boutiques en Guyane. Que fait la Direction !

Bonjour Mme CUMAIN,

La CFE CGC vous avez écrit fin 2017 pour vous signaler **le mal-être des salariés dans les boutiques en Guyane**. Vous nous répondiez, je vous cite : **selon les retours que j'en ai, il n'y a plus de problèmes de mise en service hormis de façon exceptionnelle. Ce plan est en cours de mise en œuvre et devrait permettre de retrouver une situation normale rapidement.**

Force est de constater que la situation n'est pas revenue à la normale comme vous pouviez l'indiquer, mais c'est dégradé fortement.

Nous avons bien compris qu'aujourd'hui, la politique nationale de l'entreprise évolue et se tourne vers l'accompagnement client face à l'évolution des besoins en digitalisation, et vers une quête de satisfaction clientèle afin de nous démarquer de la concurrence.

En parallèle à ce souci de satisfaire, vos collaborateurs font face à une exigence de plus en plus grandissante des consommateurs et la situation que subissent actuellement vos collaborateurs dans les diverses boutiques en Guyane ne leur permet pas de les contenter.

Les accusations des clients et leurs échanges sont souvent violents et ils doivent parvenir à recentrer la communication sur le respect qui lui est nécessaire. Ils ont alors besoin de suffisamment de recul pour parvenir à l'apaisement et à l'écoute. **Cette prise de distance est bien difficile à obtenir, surtout quand on leur demande de s'investir avec force dans cette quête obsessionnelle de satisfaction.**

Il devient essentiel pour eux de faire en sorte **que la situation s'améliore si l'on veut éviter la pression, le stress** que cette course à la performance leur génèrent.

La CFE CGC souhaite tout d'abord vous expliquer leurs ressentis face à la situation, en s'appuyant sur des faits réels afin que vous preniez mieux conscience du profond dysfonctionnement des différents services entre eux, et du profond malaise vécu en boutique face à cette situation :

### 1/ Problèmes liés aux dysfonctionnements des services :

Actuellement, en boutique, suite à la récurrence de problèmes techniques, ils sont régulièrement confrontés à des situations de mécontentements extrêmes de certains clients qui n'ont pas le service escompté et pour lesquels ils n'ont pas de solutions concrètes à proposer :

- Problème de délai de traitement ADV des fiches en traitement Back Office (BO). Certains nouveaux abonnements (NA) passent en BO directement et ne sont pas traités depuis 1 mois,
- Manque de réactivité de prise en charge des dossiers en vville malgré les nombreuses relances (production et livraison), les clients reviennent indéfiniment et perdent patience. Vos collaborateurs sont leurs seuls interlocuteurs et ils deviennent de véritables boucs émissaires,
- Problème de rendez-vous non honorés par les techniciens (fibre et adsl confondus, production et dépannage confondu),
- Appui à chaud difficilement joignable et impuissant sur les dossiers de panne ou de sdc : sensation d'être abandonnés, seuls face au client à devoir gérer ces problèmes pour lesquels ils n'ont pas de solutions,
- Incohérence de facturation en cas de migration vers une nouvelle offre NSCA (le client reçoit une facture de clôture, puis 1 mois après une facture d'ouverture...difficile à expliquer et à justifier ....et difficile à accepter pour les clients.

### 2/ Problèmes liés aux objectifs :

Contrairement aux boutiques de métropole, la population de Guyane est davantage en phase d'acquisition et moins en phase de fidélisation. Vos boutiques sont donc très sollicitées par des primo accédant, ce phénomène étant amplifié par le fait du turn-over important de la population sous contrats, tel que les militaires ou fonctionnaires.

**La stratégie nationale du groupe basée sur la fidélisation s'adapte particulièrement mal à cette situation.**

Les objectifs que vous leur fixez (DVDC) ne sont donc pas cohérents avec la réalité terrain :

- Des objectifs de TEP de plus en plus difficilement atteignables, par manque de temps, les boutiques sont pleines et si l'on veut accompagner un client vers une digitalisation ou un pack démarrage expert ,cela est chronophage, la file d'attente s'allonge et crée ainsi de l'insatisfaction client et un véritable malaise auprès des vendeurs qui stressent à la vue du nombre de clients en attente...un véritable cercle vicieux,
- Des problèmes liés à la compréhension de la langue française car forte partie de population non francophone (haïtiens, chinois, hispanophones, anglophone, lusophones, etc...), donc peu de réponses aux sondages et peu de compréhension concernant la digitalisation en général,
- Des problèmes d'effectif qui ne leur permettent pas d'assurer un temps d'attente optimal pour nos clients : donc un TEP qui s'en fait ressentir. (temps d'attente)
- La sensation de faire beaucoup d'efforts sur la satisfaction et sur les OPC....efforts qui se voient réduits à néant par ce temps d'attente trop long et qui plombent le TEP et les SAM en général,
- Des objectifs difficilement pilotables (taux de digitalisation) et une sensation de manque de sens (digitaliser alors que le client est déjà utilisateur de l'application c'est le persuader de se connecter malgré tout dans les 5 jours qui suivent sinon pas de remontés dans le système.)

Vos collaborateurs doivent être performants partout et en toutes circonstances s'ils souhaitent répondre à l'ensemble des SAM et des objectifs OPC. **Ces objectifs sont bien souvent incompatibles entre eux. Ils sont pris entre le marteau et l'enclume** : SAM et OPC.

Leurs base de rémunération (PVC) est fixée sur la VIP, et ce sont les sam qui viennent amputer cette VIP ou non en fonction de leur réalisation. On leurs a mis en place un challenge HD et fibre en leurs certifiant que les problèmes de rendez-vous fibre étaient réglés. Encore une transparence de la Direction !

Actuellement, 15 jours après la fin de ce challenge, ils en sont à minimum 2 ou 3 rdv ratés par vendeur par jour. (ex : lundi 05/11 : 12 clients en retour pour rdv non honorés).

Le cas sont remontées au RB et RS qui se débattent pour trouver des solutions acceptables pour le client... Ils subissent donc le mécontentement des clients de plein fouet et ils se sentent trahis dans leurs engagements vis-à-vis d'eux.

Ils ont l'impression d'être parfois des marionnettes à qui l'on donne des objectifs ....objectifs en inéquation au regard du peu de moyens qu'Orange déploie pour les tenir.

Comment peuvent-ils garder suffisamment confiance pour continuer à vendre dans de bonnes conditions ? Comment continuer à assurer une satisfaction client avec autant de dysfonctionnements ?

Ils sont continuellement contraints de s'excuser au nom d'Orange, ils sont bien loin de parvenir à produire l'effet « wahouuuu » escompté.

Et pourtant.....Ils aiment leur métier....Malgré toutes ces difficultés, ils ont en eux cet ADN de vendeur qui fait qu'ils résistent encore tant bien que mal..... Mais la situation ne peut plus durer.

La CFE- CGC vous alerte donc une nouvelle fois Mme CUMAIN, **sur la dégradation croissante des conditions de travail de nos collègues en Guyane.**

Nous vous rappelons qu'en matière de conditions de travail vous êtes tenue à une obligation de résultat et que le management par l'incertitude a été une des pierres angulaire du système et des années Lombard avec les conséquences que l'on connaît tous.

Nous vous demandons de faire une promesse, pas seulement digitale, mais aussi et surtout humaine.

**Donnez-leur les moyens de réaliser les objectifs que vous leur fixez, et faites en sorte qu'ils soient compatibles avec les particularités de leur territoire.**

Dans l'attente de votre retour. Syndicalement et bien cordialement.

Marie LORET – RSS DVDC

Gaëlle MINIDOGUE - Elu DP DVDC Guyane

Dominique GIRAULT - CFE CGC

Jean Marc D'ARTAGNAN - Délégué Syndical Central Adjoint CFE-CGC - Secrétaire National des Territoires Antilles - Guyane - Secrétaire Départemental du Territoire Est - DO Est

## La CFE CGC reste disponible pour toutes informations complémentaires

### ■ Abonnez-vous gratuitement !

La CFE-CGC vous informe sur l'actualité du Groupe Orange, décryptée par notre organisation. Parmi les thèmes que nous abordons régulièrement : emploi, rémunération, conditions de travail, stratégie d'entreprise, analyse des résultats, actualité sociale.

#### **Pour recevoir nos publications par mail, compléter le coupon ci-dessous et (au choix) :**

- le faxer au 01 40 45 51 57
- le scanner et l'envoyer par mail à [info@cfecgc-orange.org](mailto:info@cfecgc-orange.org)
- le remettre à un représentant CFE-CGC Orange

#### **Et aussi :**

- vous abonner en ligne : <http://bit.ly/abtCFE-CGC>
- télécharger notre livret d'engagement : <http://bit.ly/livretCFE-CGC>
- adhérer : <http://bit.ly/adhererCFE-CGC>

*Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique exclusivement destiné à la gestion de vos abonnements, et sont traitées de manière confidentielle. Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification des informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en écrivant à la CFE-CGC Orange.*

**Employés, maîtrises et cadres, toutes vos infos sur [www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)**