

DVDC - Durcissement au niveau des justificatifs requis pour l'ouverture des contrats.

Depuis le 16 avril 2021 les vendeurs en boutique Antilles - Guyane sont soumis à une nouvelle réglementation et durcissement au niveau des justificatifs requis pour l'ouverture des contrats. La CFE CGC a souhaité interpellé la Directrice Vente & Distribution Caraïbe sur ce sujet.

■ Mail destiné à la Direction le 10 mai 2021

Bonjour Mme la Directrice Vente & Distribution Caraïbe,

La CFE CGC souhaite vous interpeller suite à la mise en place **des nouvelles règles pour l'ouverture de contrat**.

Les vendeurs Antilles Guyane sont soumis depuis peu à **un durcissement de la réglementation** concernant les justificatifs requis pour l'ouverture des contrats.

Nous comprenons que ce durcissement est le résultat probable du rapport d'une commission d'enquête diligentée par la direction début 2021. Cette commission a audité certains vendeurs afin de vérifier qu'ils aient bien respecté les règles de contrôle des pièces justificatives pour des contrats douteux résiliés pour non-paiement dès leur souscription.

Ces impayés ont effectivement entraîné une perte financière nette très importante pour l'entreprise (mobiles subventionnés perdus, impayés des abonnements, procédures de contentieux).

La CFE CGC comprend parfaitement que l'entreprise doit se donner les moyens d'éviter que cela ne se reproduise et astreindre les vendeurs à respecter les règles en vigueur.

Toutefois, plusieurs points de cette nouvelle réglementation nous semblent incohérents, voire incompréhensibles.

1) Règles Antilles-Guyane divergentes de la métropole :

- Pour les modifications de contrats Home ou mobiles ou PCM : pas de procurations pour les particuliers même si la personne n'est pas mobile (hospitalisée ou trop âgée) : **Divergent du national qui autorise les procurations pour les modifications ou PCM**

- La facture de fixe internet Orange ne constitue plus un justificatif de domicile pour créer une ligne mobile : **Divergence avec le national qui accepte les factures de fixe de tous les opérateurs, Orange compris + incohérence, car si le client est déjà client chez nous pour le fixe, cela constitue une preuve qu'il habite bien à cette adresse, et d'ailleurs la création des offres OPEN le prouve + totale incompréhension des clients qui voit Orange comme une seule entité.**

Comment expliquez-vous qu'il puisse y avoir des différences entre les règles Antilles Guyane et les règles nationales qui sont déjà très rigoureuses ?

2) Divergence des justificatifs demandés en boutique par rapport au 3900 et au site Orange

Justificatifs demandés en boutique	Justificatifs demandés sur le site ou 3900
- Pièce d'identité, RIB, Justificatif de domicile (avec les règles d'acceptation en vigueur)	Aucun justificatif demandé lors de la souscription, puis copie de pièce d'identité lors du renvoi de contrat par courrier...mais aucunement de justificatif de domicile.

La CFE CGC peut comprendre qu'Orange ait à cœur de fiabiliser son fichier clients à travers une vérification crédible des justificatifs clients, et ce afin de réduire le risque d'impayé ou de fraudes. Mais dans ce cas pourquoi est-il aussi permissif avec les souscriptions en ligne ?

Plus précisément, si le justificatif de domicile est à ce point indispensable pour assurer la fiabilité des données client et la pérennité des contrats, pourquoi le site Orange et le 3900 en sont-ils exempts ? Le délai de rétractation de 21 jours du client lors d'une souscription en ligne ne garantit en rien la fiabilité des données du client, et ne doit pas être considéré comme la raison d'une telle permission.

Comment expliquez-vous une telle divergence ?

3) Des règles incompréhensibles

- Pour les clients qui emménagent : pas de baux acceptés comme justificatifs, même s'ils proviennent d'une agence reconnue. Il faut une facture EDF ou d'eau (pas de contrats), ou une attestation d'assurance, alors que ces organismes s'appuient eux-mêmes sur les baux des clients pour ouvrir leurs contrats = **incohérence**.

- Plus d'attestations d'hébergement si les personnes ne sont pas de la même famille. (Aux Antilles Guyane, il y a beaucoup de colocations, car beaucoup de missions de deux ou trois ans, dans ce cas, comment le colocataire peut-il fournir un justificatif de domicile ?

- Par contre on accepte l'avis d'imposition de moins d'un an (alors qu'en un an, rien ne prouve que le client n'a pas déménagé) = **incohérence**

- Dans le cadre de RGPD, on n'accepte pas de documents digitaux (pourtant plus sûrs, car infalsifiables), car interdiction de les imprimer en boutique (le client doit venir avec un RIB papier et justificatif de dom papier, il ne peut pas non plus nous les envoyer par mail pour impression) = **en totale opposition avec la priorité de l'entreprise qui est de digitaliser nos clients.**

Propositions de la CFE CGC pour plus de cohérence :

- Acceptation des baux de moins de 3 mois, comme les autres organismes

- Dans les boutiques, mise à disposition pour les clients d'une imprimante wifi connectée, cela favoriserait la satisfaction client et encouragerait la digitalisation. (2 SAM prioritaires pour l'entreprise.

4) Des difficultés de contrôle des pièces

A ce durcissement des règles, des problèmes logistiques viennent s'ajouter :

- Pas assez de tablettes opérationnelles dans les boutiques (ID Check, PXF, GDFA....) Ex : à Montjoly, 3 tablettes opérationnelles pour parfois 7 vendeurs + la GDFA,
- Dysfonctionnements fréquents de IDcheck (les vendeurs passent parfois 10 fois la pièce avant qu'elle soit validée) : perte de temps.

Effets constatés :

Ayant expérimenté sur plusieurs jours de lister le nombre de contrats potentiels perdus à cause de cette nouvelle réglementation, nous constatons que nous perdons entre 6 et 8 contrats par jours et par boutique. (A l'accueil, ou sur les rebonds)

Que font ces clients refusés :

- Certains reviennent avec les bonnes pièces,
- Certains vont directement à la concurrence (nous l'avons constaté à plusieurs reprises, car les concurrents sont justes en face de la boutique et ressortent peu de temps après avec leur contrat et leur matériel : cela dégoûte profondément les vendeurs,
- Certains vont souscrire directement via le 3900 le site Orange Caraïbe car ils ne demandent aucun justificatif de domicile et la procédure est beaucoup plus simple.

Conséquences :

- Les vendeurs n'auront plus les mêmes moyens pour réaliser leurs objectifs qui eux n'ont pas baissé, qu'ils soient quantitatifs (OPC) ou qualitatifs (SAM satisfaction) et verront de ce fait leur rémunération baisser (baisse de la PIV, des OPC collectifs et SAM),
- Les clients étant soumis à moins de justificatifs et de vérifications donc moins de contraintes avec les réseaux de distribution numériques, ils délaisseront les boutiques et celles-ci ne seront plus rentables,
- Les autres opérateurs étant désormais moins draconiens qu'Orange => fuite du CA vers la concurrence, fragilisation du marché.

Conclusion :

- L'incompréhension de certaines de ces nouvelles règles et l'injustice ressentie face à la divergence des réglementations en fonction des canaux de distribution provoquent une perte de sens et un véritable découragement auprès des vendeurs qui commencent à douter du véritable but de la direction,
- En effet tout porte à croire que la stratégie de l'entreprise s'oriente vers la fermeture progressive des boutiques à travers un déplacement du CA vers d'autres canaux moins coûteux que les boutiques.

Propositions de la CFE CGC :

- Revoir les OPC et les SAM en tenant compte de la perte de CA et de satisfaction engendrée par le durcissement des règles,
- Revoir les règles de vérification des pièces des différents canaux afin qu'elles soient cohérentes entre elles et ne favorisent pas un canal par rapport à l'autre (justificatifs en boutique = justificatifs canaux digitaux),
- Revoir les règles locales afin qu'elles soient en cohérence avec les règles nationales et ne pénalisent pas les vendeurs Antilles Guyane par rapport aux vendeurs de métropole,
- Revoir les règles qui n'ont pas de cohérence (pas de bail alors que l'assurance, l'EDF et l'eau s'appuient sur ce bail) Ex : peut-être accepter le bail de moins de 3 mois,
- Créer une commission de travail entre les vendeurs, les RB et les personnes qui fixent les règles afin que celles-ci soient conscientes des contraintes du terrain, et puissent adapter des règles cohérentes en préservant la fiabilité des pièces et la sécurité des données.

La CFE CGC restant disponible pour tout échange que vous jugerez utile. En espérant pouvoir ouvrir un dialogue constructif sur ces points, nous vous remercions, Mme la Directrice Vente & Distribution Caraïbe, de votre compréhension. Dans l'attente de votre retour.



N'hésitez pas de contacter vos élus, ainsi que vos représentants locaux pour de plus amples informations.

Vos représentants

Vos représentants de proximité (RP)					
AEC :	Joelle JACQUENS (Fort de France)	DTAG :	Gérard CABALD (Baie Mahault)		
AVSC :	Eddy CITADELLE (Baie Mahault)	DVDC :	Marie LORET (Rémiré Montjoly)		
DSE (Délégué-e Syndical-e d'Etablissement) :					
Gaetan ABSALON - AEC	Eddy CITADELLE - AVSC	Rodolphe CALONNE - DTAG	Eric DRANE - OC	Diana ETIENNE-ROUSSEAU - AVSCC	Olivier GOURLAY - OC
Philippe GUILLAUMIN - AEC	Lucien JACQUELINE - AVSCC	Hubert LEMARQUAND - DISASS	Mariya SOTIROVA - DVDC	Joelle SAINTE ROSE - DVDC	Marc ARMEDE - DOMP
Lionnel PRANDI - AEC	Marie LORET - DVDC	Christian ROSEMOND - DTAG	Stéphane BOURREL - DISASS		