

Le 18 mai 2021, la CFE CGC a interpellé à nouveau la Directrice Vente & Distribution Caraïbe, car la réponse ne répondait pas à l'ensemble des questions qui avaient été posées par la CFE CGC. Ci-dessous les compléments de réponses de la Direction.

## ■ Réponse de la Direction le 3 juin 2021

Bonjour,

Ainsi que je vous l'ai indiqué, dans le cadre des mesures de prévention de fraude, nous avons lancé un plan d'actions qui va s'échelonner sur plusieurs mois afin que l'ensemble des acteurs puissent se réapproprier les règles en vigueur.

Je vous confirme que les documents supports sont en cours de mise à jour et dans cette attente, la ligne managériale a bien été informée des différentes modifications qui y figureront.

Pour faire suite à votre demande, je vous précise les points suivants :

### **S'agissant de la procuration Home pour les modifications :**

S'agissant des procurations pour la gestion des modifications Home, les procurations sont acceptées en boutique en présence du mandataire et du mandaté qui viennent avec les originaux. A défaut le client saisit sa procuration dans son espace client

Les règles sont disponibles dans BASIC et nous prévoyons de les rajouter dans l'abécédaire pour lever d'éventuelles confusions entre Home et Mobile et elles sont identiques aux règles existantes dans l'hexagone.

### **S'agissant de l'utilisation du bail comme justificatif de domicile :**

Il appartient à EDF de définir ses propres règles d'homologation, tout comme Orange définit les siennes

Il n'y a pas lieu de comparer deux entreprises qui n'ont aucun lien entre elles

Comme partout en France, nous acceptons la facture d'opérateurs (EDF /eau) car il y a bien un raccordement physique à l'adresse indiquée sur la facture

### **S'agissant de l'attestation d'hébergement :**

En situation d'hébergement (centre associatif, foyer ou résidence,...), le client peut fournir une attestation d'hébergement sur papier officiel à entête du centre, à l'exception des situations suivantes :

- militaire ou gendarme hébergés dans une caserne (hors légion étrangère)
- famille proche (conjoint, concubin, enfant, père ou mère) fournir les pièces complémentaires
- pièce d'identité de l'hébergeur
- livret de famille (enfant, conjoint marié) ou PACS/ acte de concubinage

La colocation n'est pas propre aux Antilles-Guyane et les mêmes règles qu'au national s'appliquent les justificatifs à fournir :

Le colocataire qui ne remplit pas les conditions citées plus haut peut fournir par exemple, un avis d'imposition ou de non-imposition qui prouvera sa résidence fiscale ou l'attestation d'assurance responsabilité civile /habitation

Cela permet de lutter contre les fausses attestations d'hébergement que nous avons connues par le passé

### **En ce qui concerne l'impression des RIB :**

Faire imprimer le RIB d'un client par le conseiller sur sa position de travail implique un échange de RIB via mail ce qui n'est pas conforme aux règles sur la protection des données

Une étude est en cours pour envisager l'impression du RIB par le client en personne (pour des raisons de RGPD) via une imprimante connectée dédiée.

Les résultats de cette étude seront communiqués aux équipes le moment venu

### **Concernant la souscription en ligne, canal physique vs canal digital et 3900 :**

Le système n'est pas permissif.

Orange a mis en place les dispositifs de contrôle renforcés pour se prémunir de la fraude dont la fraude digitale

Les traitements de contrôles sont opérés en back office et les obligations légales sont respectées sur les autres canaux

### **Enfin, concernant ID CHECK et tablettes :**

Pour les dysfonctionnements évoqués, nous traitons les remontées qui nous sont faites quand il y en a par les équipes de vente

En solution de back-up en cas d'indisponibilité des tablettes, les mopeurs sont à disposition des équipes de vente

Pour rappel en cas de dysfonctionnement, les procédures sont en place :

- Il faut que cela soit signalé au 0810303000 comme tout dysfonctionnement
- Les dysfonctionnements sont pris en charge par les équipes soutien de la DISU
- A noter que les pièces d'identité doivent être de bonne qualité et les protocoles de prise de vues sont à appliquer

Nous avons fait une présentation ID CHECK et transmis le support qui précise l'ensemble de ces protocoles

Nous avons également transmis le kit de communication concernant la mise à jour d'ID CHECK sur les tablettes en boutiques par les équipes de vente

L'ensemble des actions et principes que nous portons s'inscrivent dans le cadre de la gouvernance Orange et de la maîtrise des risques

Comme évoqué dans ma réponse précédente, nous allons continuer à donner du sens à nos actions

Nous avons bien prévu de poursuivre les formations et la communication à travers le déploiement de modules à destination des salariés de la DVDC dans les semaines à venir.

## ■ Mail destiné à la Direction suite à sa réponse du 18 mai 2021

Bonjour Madame la Directrice Vente & Distribution Caraïbe,

La CFE CGC vous remercie pour votre réponse, qui apporte certes quelques explications quant aux divergences des règles avec la métropole, mais qui ne répond pas à l'ensemble des questions qui vous étaient posées. En effet, dans notre courrier, il était question de trois points soulevés :

### A) 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.**

Vous nous avez justifié le refus de procuration pour les PCM par les nombreuses fraudes, ce que nous comprenons parfaitement. Toutefois le refus de procuration pour les modifications HOME reste une règle aux Antilles - Guyane, car les procurations **sont acceptées** en métropole pour les modifications HOME.

La facture de fixe internet Orange ne constitue plus un justificatif de domicile pour créer une ligne mobile :

Vous nous répondez que « Concernant la facture fixe, nous avons déjà communiqué à l'ensemble de la ligne managériale que ce justificatif peut être accepté ». À la date de votre réponse, l'ensemble de la ligne managériale et des vendeurs **n'étaient absolument pas informés** de ce changement. Et jusqu'à ce jour, les vendeurs continuaient de refuser ces justificatifs (il semblerait que la communication ne soit pas **aussi optimale** que vous l'avez précisé précédemment).

### B) 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**.

Vous nous répondez : « Concernant les contrats de bail, cela fait quelques années que ce document n'est pas accepté comme justificatif tant au niveau National qu'au niveau Local ». Nous avons bien noté que les contrats de bail n'étaient plus acceptés, et même si c'est une règle nationale, c'est dans ce sens que **nous vous avons fait part** de ce qui est pour nous **une incohérence**.

En effet, comment expliquer que nous acceptons les factures d'organismes d'EDF et d'eau qui s'appuient eux-mêmes sur les contrats de bail ? Comment pouvons-nous également aller contre un acte de propriété notarié de moins de six mois qui représente pourtant un document officiel aux yeux de la loi ?

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 les loyers sont très onéreux, comment le colocataire peut-il alors fournir un justificatif de domicile à son nom ? 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 domicile 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**.

Sur ces sujets, vous justifiez ces règles comme étant nationales « Nous sommes donc tenus de nous conformer de manière collective aux règles applicables à la vente physique dont j'ai la responsabilité sur l'ensemble du réseau de distribution physique ». La CFE CGC ne remet pas en question l'obligation de respect de ces règles, **mais face à autant d'incohérences**, elle demande à ce qu'elles soient expliquées et justifiées.

### C) 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)	<b>Aucun justificatif demandé</b> lors de la souscription, puis copie de pièce d'identité lors du renvoi de contrat par courrier...mais <b>aucunement de justificatif de domicile</b> .

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 ?

Vous ne nous répondez absolument pas sur ce point. Pourtant vous nous rappelez que « Cette nouvelle sensibilisation a consisté en un rappel des règles en vigueur permettant aux acteurs de faire des ventes conformes, de qualité et pérennes afin de sécuriser notre CA et réduire les risques de fraude ». La CFE CGC vous rappelle une fois de plus qu'elle comprend parfaitement la nécessité d'être vigilant sur la vérification des pièces justificatives des clients pour sécuriser le CA et pérenniser les ventes. Mais dans ce cas, comment expliquez-vous que les canaux de distribution digitaux (en ligne sur le site ou par le 3900) ne demandent aucun justificatif ?

Vous ne répondez pas à cette question qui vous est pourtant posée dans le courrier. Pourquoi les règles de justificatifs qui sont censés sécuriser le CA ne sont-elles pas les mêmes pour tous les clients qui souscrivent, quel que soit le canal ?

Cette différence de traitement signifierait elle que les clients qui souscrivent en ligne ou par le 3900 sans aucun justificatif ne feraient pas partie des clients potentiellement à risque ? Contrairement à ceux qui viennent en boutique et qui doivent se faire contrôler ?

- **Vous ne répondez pas non plus aux difficultés de contrôle des pièces justificatives (dysfonctionnement ID check et manque de tablettes) ? Vous ne répondez pas aux propositions faites non plus (imprimantes connectées...)?**

**Et vous ne répondez pas aux inquiétudes des salariés en boutique sur :**

- La difficulté de réaliser les OPC face à ce durcissement ? La fuite du CA des boutiques vers d'autres canaux injustement moins exigeants envers les clients ? Et suite à ce déplacement programmé du CA vers d'autres canaux, la fermeture des boutiques ?

## En conclusion, vous ne répondez pas à la majorité des interrogations de la CFE CGC.

La CFE CGC est bien consciente que la majorité de ces règles et la politique d'entreprise sont décidées nationalement, et qu'il faudra sans doute en venir à échanger à ce niveau. Mais nous souhaitons avant tout commencer à en discuter avec vous pour éclaircir autant que possible ces choix de l'entreprise.

Nous vous remercions par avance pour **vos réponses à toutes nos questions et interrogations** svp.

## ■ Réponse de la Direction le 18 mai 2021

Bonjour,

Suite à votre mail, je vous confirme les informations que j'ai diffusées auprès de l'ensemble des acteurs des boutiques propriétaires à travers différentes actions de communication et ce depuis le mois de décembre 2020. Comme vous le soulignez, nous avons fait face à une fraude importante avérée sur le secteur de Guyane fin 2020, avec usurpation d'identité, usurpation moyens de paiement, et fraude documentaire.

C'est à ce titre que j'ai engagé un plan d'action visant à re-sensibiliser nos équipes sur les règles et consignes de vente à respecter au sein des boutiques Orange et ce, dès décembre 2020. Cette nouvelle sensibilisation a consisté en un rappel des règles en vigueur permettant aux acteurs de faire des ventes conformes, de qualité et pérennes afin de sécuriser notre CA et réduire les risques de fraude. Compte-tenu de la nature de la fraude de Guyane, nos premières actions ont consisté en un rappel des consignes existantes dans les Abécédaires et qui s'appliquent sur les périmètres Home et Mobile.

Il appartient bien à la Gouvernance d'Orange de définir les règles et consignes de ventes applicables à sa force de vente (vendeurs et responsables de boutiques) et de veiller au respect de celles-ci.

Pour rappel, les règles sont revues avec les équipes de Contrôle Interne et Fraude (National et Orange Antilles Guyane). Elles s'inscrivent dans le cadre de notre engagement de tolérance Zéro et protection des données clients (GDPR) communiqué à diverses reprises par le Directeur de la DOAG à l'ensemble des salariés.

Sachez que l'ensemble des questions relatives aux règles en vigueur que vous avez énoncées ont déjà été discutées avec l'ensemble de la force de vente dans le cadre d'une communication déployée par nos équipes de formateurs.

Nous y avons déjà apporté les réponses à travers notamment des réunions avec les managers de ventes. J'ai conscience de la nécessité de continuer à donner du sens à nos actions.

Pour votre information, nous avons prévu une nouvelle communication à travers des modules de formations pour l'ensemble des salariés de la DVDC dans les semaines à venir.

Vous évoquez des incohérences et des divergences ainsi qu'un durcissement des règles, nous attirons votre attention sur le fait que ces règles ne sont pas nouvelles. En effet, les règles et consignes que nous avons rappelées sont accessibles à l'ensemble de la force de vente du réseau de distribution propriétaire, franchisé et partenaire qui :

- peut retrouver les règles de vente et dispositifs de contrôle, via les applicatifs qui leur sont dédiés dont BASIC, OTOP, ma vie en boutique
- bénéficie de la formation initiale « nouveau vendeur » par les équipes de formation, dans laquelle ces règles sont présentées

De plus, à la DVDC, la force de vente bénéficie de l'accompagnement régulier du contrôle interne (CIFRA DVDC) :

- rappel mémo de gestion
- rappel des consignes lors des audits
- rappel des règles éthique et compliance lors des formations des nouveaux arrivants, mais également lors de la détection d'une suspicion de fraude

Concernant les différences que vous évoquez avec la métropole, je tiens à vous préciser les points suivants :

**Sur le périmètre Home :** Les consignes applicables dans le réseau de distribution des canaux physiques sont les mêmes que celles de l'Abécédaire Home national et les vendeurs Antilles-Guyane ne sont donc pas pénalisés par rapport aux vendeurs de Métropole

**Sur le périmètre Mobile :** Les consignes sont alignées sur l'Abécédaire national avec une exception définie et intégrée dans l'Abécédaire Mobile par l'opérateur Orange Caraïbe. L'exception concerne les procurations pour les PCM (Marché Grand Public) qui ne sont pas acceptées. Cette décision est la résultante de plusieurs dérives et fraudes constatées. Cette exception s'applique à l'ensemble du réseau de distribution des canaux physique (propriétaire, franchisé et partenaire)

Concernant la facture fixe, nous avons déjà communiqué à l'ensemble de la ligne managériale que ce justificatif peut être accepté. La mise à jour de l'Abécédaire Mobile est en cours. Concernant les contrats de bail, cela fait quelques années que ce document n'est pas accepté comme justificatif tant au niveau National qu'au niveau Local (informations consignées dans le dernier document de la formation des vendeurs mis à jour en 2018).

Nous sommes donc tenus de nous conformer de manière collective aux règles applicables à la vente physique dont j'ai la responsabilité sur l'ensemble du réseau de distribution physique.

## Vos représentants

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