

Le 2 septembre 2021, la CFE CGC a souhaité rencontrer la Directrice Vente & Distribution Caraïbe, afin d'avoir des compléments de réponses entre autres à nos divers courriels concernant le « Durcissement au niveau des justificatifs requis pour l'ouverture des contrats ».

## ■ Nos divers échanges et réponses de la Direction

### Consignes sanitaires

La CFE CGC souhaite savoir comment le pass sanitaire va être appliqué dans les boutiques qui se trouvent dans des centres commerciaux de plus de 20 000 m<sup>2</sup> ?

La Direction nous précise qu'il n'y a aucune boutique concernée à ce jour par le pass sanitaire aux Antilles Guyane. Seulement 2 boutiques (Destrelland et Galéria) pourraient être impactées. Pour l'instant il n'y a pas encore eu de communiqué des préfectures des Antilles stipulant une obligation à l'application du pass sanitaire. La Direction nous rappelle que si toutefois le pass sanitaire devait entrer en vigueur, Orange se verrait obligé de respecter les règles et que les salariés seraient accompagnés par la ligne managériale (possibilité de changement du lieu du travail pour les conseillers non vaccinés pendant la durée du pass sanitaire).

La CFE CGC souhaite savoir si la semaine d'isolement est appliquée dans toutes les boutiques de la DVDC (suite aux différents retours de conseillers qui ont eu pour consigne de ne pas respecter cette dernière)

La Direction nous assure que la consigne a bien été donnée et qu'elle est garante de son respect. Toutefois, la Direction nous indique que les conseillers doivent prévoir cette période dans la durée de leurs congés et ne pas pénaliser les équipes.

La CFE CGC rappelle que la rémunération pendant la semaine est prise en charge par l'assurance maladie et que c'est à l'employeur de se rapprocher de la sécurité sociale pour se faire indemniser. Un document de l'ARS remis aux voyageurs et les règles à appliquer sont également disponibles sur le site ameli.fr.

### Les divergences des règles des pièces justificatives exigées pour les boutiques, pour le 3900 et pour une souscription en ligne

La CFE CGC dit avoir déjà interpellé à maintes reprises la Direction sur [les incohérences](#) entre les documents demandés aux clients lors d'une souscription en ligne ou par le biais du 3900 et ceux obligatoirement demandés lors de leur passage en boutique. [Règles trop strictes appliquées par les boutiques contrairement à celles appliquées par les autres canaux de souscription.](#)

#### Règles appliquées en boutique :

- Pas de procurations acceptées pour les clients grand public hospitalisés, avec une mobilité réduite ou trop âgée
- Le justificatif de domicile est systématiquement demandé et grande rigidité sur leur légitimité (facture d'eau, électricité ou attestation d'assurance)
- Les baux émanant des agences immobilières ne sont pas acceptés (pourtant l'attestation d'assurance est obligatoire pour signer le bail en agence)
- Les contrôles des justificatifs pour les clients du 3900 ou le canal de la souscription en ligne sont très aléatoires (beaucoup de clients sont mis en service et fonctionnent depuis plusieurs mois alors qu'ils n'ont jamais renvoyé aucun justificatif ni contrat signé)
- Pas de documents dématérialisés, uniquement des originaux
- Pas tiers payeur, RIB uniquement au nom de titulaire (incohérent car le client peut modifier son RIB par la suite sur l'espace client et par le 3900 et mettre le RIB d'un tiers payeur)

#### Justificatifs acceptés par le 3900 ou par le canal digital :

- Pièce d'identité demandée avec le contrat signé
- RIB sans d'autres précisions
- Pas de justificatif de domicile demandé pour les contrats mobiles et un justificatif de domicile sans aucune précision (bail ou pas) par le 3900. (En sachant que les contrôles ne sont pas faits systématiquement en aval)

La Direction nous rappelle qu'elle n'a pas la charge du 3900 ou du canal digital et qu'elle n'a aucune latitude d'agir ou de relever ses incohérences. Elle estime que les règles appliquées pour la DVDC ont toujours existé, mais peu appliquées auparavant et ce n'est que justice faite de les appliquer aujourd'hui.

Que chaque entreprise fixe ses propres règles, donc à Orange de fixer les siennes aussi et que la direction ne s'intéresse pas à ce qui se passe à EDF ou d'autres entreprises.

La Direction a été interpellée par le BPCIFRA et elle est obligée au respect de l'Abécédaire d'homologation des contrats, qui est un document officiel et qui émane de la Métropole. **La Direction souhaite réduire fortement la fraude à la souscription à la DVDC et donc garantir de toute fraude venant de ce canal.**

Concernant les baux d'agence, la Direction estime que ce n'est pas nécessaire de les accepter puisque le client a déjà l'attestation d'assurance et c'est elle qui fait foi ainsi que pour le bail. La Direction s'étant déjà prononcée sur ce sujet, elle ne voit pas pourquoi, la CFE CGC revient constamment sur ce point.

Concernant les procurations, la Direction nous indique que l'on accepte en boutique uniquement celles faites via l'espace client du client qui donne la procuration et uniquement pour la partie home. Pour la partie mobile, elle justifie la non-acceptation des procurations avec les nombreuses fraudes qui ont eu lieu récemment et qui s'élève à plus de 100 000€

La CFE CGC pose la question, si le chiffre annoncé concerne une seule personne (découverte d'une fraude importante) ou tous les conseillers en boutiques et qu'est-ce que ça représente comme pourcentage ?

La Direction n'a pas les chiffres qu'on lui demande et ne peut pas nous les donner...

**La véritable question est :** Le durcissement des règles sur les justificatifs en boutique est-il réellement une arme contre les fraudes ? **Et non pas un moyen détourné d'orienter le CA vers les autres canaux de distribution moins coûteux que les boutiques ?**

**A ce sujet, pour vérifier la légitimité de ces règles, la CFE CGC aimerait connaître le pourcentage de contentieux sur les souscriptions par internet...et sur celles faites par le 3900, par rapport à celles effectuées en boutique.**

La CFE CGC estime que les mesures prises sont arbitraires et se base sur une fraude quantifiée et un peu à la louche. Le chiffre présenté et la décision prise à la suite ne sont pas une vraie garantie pour la diminution de la fraude à la souscription, à la DVDC. Nous rappelons à la Direction qu'en tant que directrice de la DVDC **elle doit porter notre voix au national**, en se servant de toutes ces incohérences, pour défendre les intérêts des conseillers qui sont par conséquent les siens également.

La CFE CGC alerte la Direction sur :

- La difficulté de réaliser les OPC face au durcissement des règles, baisse du chiffre d'affaires
- La fuite du CA des boutiques vers d'autres canaux injustement (ou justement) moins exigeants envers les clients
- À la suite de toutes les difficultés liées à la crise sanitaire, plus des nouvelles règles, une crainte de fermeture de boutiques.

**Et une démotivation générale à la suite des différentes difficultés rencontrées et en même temps le maintien des objectifs qui ne semblent pas être révisés à la baisse ou en conséquence.**

### La satisfaction client

La CFE CGC interpelle la direction sur les différents critères de satisfaction client.

Le manque de moyens (pas assez de tablettes qui de plus servent aussi à Orange Bank, PXF ou accueil) ou le dysfonctionnement de ces derniers (mopieurs, payer partout, caisses, transfert de données, chec ID etc). La difficulté de respecter un cadre strict de timing des entretiens avec les clients **et en même temps prendre son temps pour s'assurer de leur satisfaction qui est en somme contradictoire**. L'incompréhension de la part des clients qui notent le travail des conseillers, alors qu'ils notent tout le parcours qui pénalise le conseiller qui est impacté sur sa paye en cas d'insatisfaction générée par les autres canaux.

De rappeler aux RBs qu'ils ont la main de **demandeur l'élimination d'un mauvais commentaire** qui ne nous concernera pas

La réponse de la Direction est : « Je suis étonnée... de tous les dysfonctionnements que vous me remontez » ! La Direction demanderait des moyens au national et qu'elle est consciente de ce manque qui lui a été remonté depuis longtemps et qu'elle n'arrive pas à l'obtenir. La Direction nous affirme que les questions sont bien tournées sur les prestations des conseillers.

La CFE CGC lui rappelle qu'elle doit être au fait de tous ces dysfonctionnements, car c'est elle qui accorde de payer le SAM si les objectifs ne sont pas atteints à cause de tous ces dysfonctionnements. La Direction a-t-elle vraiment envie de prendre tout cela en compte ? **L'avenir nous le confirmera ou pas !**

### Sous-traitance

La CFE CGC souhaite attirer l'attention sur les nombreux dysfonctionnements avec nos sous-traitants (RDV manqués, langage irrespectueux et propos dénigrants pour Orange) et plus précisément « Solution 30 ». Notre sécurité est de nouveau éprouvée par tous les dysfonctionnements, car les clients sont dirigés vers les boutiques, désespérés, et nous n'avons pas plus de moyens de répondre à leur besoin.

La Direction affirme que les outils BOSCO et CAREC fonctionnent très bien, moins de vrilles sur la durée ou non pris en compte. Le Directeur Direction Technique Antilles-Guyane nous assurera une réorganisation des plannings des RDV à travers un redimensionnement et réorganisation des équipes de production. La DTAG est en pleine renégociation avec les ETR pour le respect des engagements à la suite d'une grosse augmentation des commandes fibre et ADSL donc les sous-traitants ont eu du mal à suivre. Plus détails prochainement de la part du Directeur Direction Technique Antilles-Guyane.

La CFE CGC propose que les clients avec rdv ratés soient systématiquement **rappelés par un service le jour même** du RDV afin d'éviter qu'ils aillent en boutique = prise en charge exemplaire.

### Projet de transformation de la DVDC

La CFE CGC souhaite connaître l'avancée du projet de transformation de la DVDC, la fermeture des deux boutiques prévues aux Antilles (Objectif 3000 et Cecid), les embauches et leur mécanisme.

La Direction nous informe que le projet avance bien, qu'ils ont réussi à accompagner tous les salariés concernés par la fermeture d'Objectif 3000, soit en reconversion professionnelle ou à un poste équivalent dans une autre boutique.) La fermeture de Cecid ne devrait pas tarder. La Direction a effectué la majorité des embauches en externes et transformé 70% à 80% de contrat d'apprentissage et CDI. Sur le dernier trimestre 2021, elle nous promet de s'occuper spécialement de la Guyane, puisqu'un manque très important est ressenti et qu'elle attend de nouvelles embauches pour la fin d'année pour la Guyane.

La CFE CGC salue cette vision de transformation de nos contrats d'apprentissage en CDI. **Les nombreuses interventions de la CFE GCC dans ce sens ont donné leurs fruits et la direction a su entendre notre voix.**

### Wynd

Wynd est potentiellement un bel outil de gestion des rdvs et de satisfaction client, cependant on a alerté la Direction que cet outil peut être générateur de stress pour les nouveaux vendeurs sans beaucoup d'expérience par rapport au temps imparti est strictement respecté. Ça remet également en cause le rebond, ou faire connaître tous nos univers aux clients, en sachant que c'est une des questions incluses dans l'enquête de satisfaction client « La découverte des nouveaux usages ». Il complique la tâche de la personne chargée de l'accueil client, qui doit être encore plus vigilante au temps qu'un conseiller peut prendre en vue d'une prise en charge exemplaire. C'est également une tâche extrêmement chronophage pour les RBs, qui doivent prendre en compte les absences diverses (maladie, congés, etc.), les tâches annexes du quotidien (caisse, comptage visuel, inventaire, livraisons), le fil des opérations rapides (Flex) ou aussi permettre d'avoir un vendeur « volant », pour qu'on arrive à prendre en charge aussi le « tout venant » ...

La Direction reporte le problème sur une mauvaise gestion des managers, elle nous dit avoir donné la consigne que les rdvs doivent être ouverts 15 jours en avance. Elle rappelle l'importance de la qualification du RDV, la possibilité d'attribuer un RDV, en cas de besoin, à un autre vendeur. Elle confirme également que tous ces problèmes sont déjà connus et que WYND est sujet à une évolution continue grâce aux remontées terrain et qu'il est en cours de perfectionnement.

## ■ Notre analyse

Nous regrettons que la Direction lors de cette bilatérale est employée régulièrement la phrase suivante : **Je suis étonnée !**

La CFE CGC n'a pas dans son gène, l'habitude de remonter des problématiques farfelues, voire infondées.

Nous souhaitons juste être un partenaire fiable pour le bien des salariés et de l'entreprise. Concernant les divergences des règles des pièces justificatives exigées pour les boutiques, **la CFE CGC va s'emparer au niveau national de ce dossier**. Nous espérons obtenir une équité dans le traitement des contrats. 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 ?**

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

Marie LORET – Mariya SOTIROVA

**Plusieurs mandats sont à présent libres sur la DVDC Antilles-Guyane.** Très sincèrement, la CFE CGC serait heureuse de vous accueillir parmi nous en tant que représentant de notre OS. Vous pouvez **contribuer au changement**, vous **investir dans la vie de notre entreprise** au-delà de vos compétences professionnelles.