

## DVDC « L'injustice est mieux acceptée quand elle est répartie équitablement »

À la suite de nouvelle information, la CFE CGC interpelle à nouveau la Directrice Vente & Distribution Caraïbe.

### ■ Mail destiné à la Direction le 21 septembre 2021

Bonjour,

Dans le souci constant de défendre les salariés en AD, la CFE CGC souhaite vous alerter sur un nouveau point qui désavantage considérablement les ventes et la satisfaction client en boutique.

En effet, vous avez demandé à vos collaborateurs de respecter à la lettre les règles d'acceptation des justificatifs décrites dans l'abécédaire, et assuré que ces règles étaient valables pour l'ensemble des boutiques y compris les franchises.

Pourtant en ce début de semaine, un vendeur de la boutique de Montjoly a reçu un client (tout-venant) qui souhaitait souscrire un abonnement internet. Malheureusement, le vendeur en question n'a pas pu lui faire cet abonnement, car le client n'avait que son bail (émis par une agence) et ce document **n'est pas considéré** comme un justificatif de domicile par l'abécédaire.

Or, il se trouve que ce même client s'est tout simplement rendu à la boutique franchisée de Cayenne, où les vendeurs ont accepté de lui faire la souscription de contrat internet avec ce même bail.

Le client est revenu quelque temps après à la boutique de Montjoly pour en informer les vendeurs, et par la même occasion pour leur faire part de son doute **quant à leur bonne foi et leur réelle envie de travailler et de servir les clients.**

Ce constat factuel entraîne les conséquences suivantes :

- Effets sur business : Les clients vont s'orienter naturellement vers les boutiques qui facilitent leurs démarches => perte de CA pour ceux qui respectent les règles => Déplacement du CA vers les autres boutiques => risque de fermeture potentielle de boutiques suite à cette baisse de CA,
- Effets sur satisfaction client : Les clients développent une perte de confiance voir une défiance envers les boutiques qui respectent les règles, car ils peuvent trouver satisfaction dans d'autres boutiques avec la même enseigne. Ils pensent donc que les vendeurs sont de mauvaise volonté,
- Effet sur les équipes de vente : Découragement et sentiment d'injustice des vendeurs qui respectent les règles.

Comme nous vous l'avons déjà évoqué lors de notre réunion bilatérale, la CFE CGC souhaite défendre les intérêts des salariés en boutiques et la pérennité de celles-ci à travers un rétablissement de l'équité entre les différents canaux de distribution : Il s'agit de donner **les mêmes chances** aux boutiques par rapport aux boutiques franchisées, mais aussi plus largement par rapport aux autres réseaux de distribution.

D'autre part, les faits décrits ci-dessus ne font **que montrer à quel point** cet excès d'exigences **dessert considérablement l'activité des boutiques**, car il incite les clients à se diriger vers d'autres canaux de distribution injustement (ou justement) plus permissifs, et moins contraignants pour eux.

Par ailleurs, nous vous informons que suite à notre entretien bilatéral, la CFE CGC est en train de mener une action au national afin d'alerter la direction sur cette rigueur drastique concernant ces règles d'acceptation appliquées dans les boutiques et sur la divergence de ces mêmes règles par rapport à celles des autres canaux de distribution (digital et 3900).

Nous espérons que ce constat vous alertera sur le besoin de rétablir une équité, et de revoir certaines règles. Vous ne pouvez pas rester dans l'inaction Mme la Directrice, car au final **la plus courte réponse est l'action.**

Au plaisir de vous lire.

# Vos représentants

Vos Élus CSE titulaires :		Vos Élus CSE suppléants :	
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Diane <b>ETIENNE ROUSSEAU</b> (Baie Mahault)</li><li>▪ Eric <b>DRANE</b> (Baie Mahault)</li><li>▪ Hubert <b>LEMARQUAND</b> (Baie Mahault)</li><li>▪ Gaëtan <b>ABSALON</b> (Fort de France)</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Marie <b>LORET</b> (Rémire Montjoly)</li><li>▪ Theyre <b>CHARABIE</b> (Baie Mahault)</li></ul>	
<b>Votre Représentant Syndical</b> : Gérard <b>CABALD</b>			
<b>Vos représentants de proximité (RP)</b>			
<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)
<b>Vos représentants CSSCT</b>			
<b>Client AG</b> :	Gaëtan <b>ABSALON</b>	<b>Réseaux et SI</b> :	Eric <b>DRANE</b>
<b>Vos représentants dans les commissions thématiques</b>			
<b>Emploi Formation Egalité Professionnelle</b> :	Alexandra <b>SALIBUR</b> - DOMP		
<b>Handicap</b> :	Christine <b>DUFAY</b> - AVSC		
<b>Economie et Evolution des Marchés</b> :	Christian <b>ROSEMOND</b> - DTAG		
<b>Vos représentants dans les IRP Nationale</b>			
<b>CSEC (Comité Social et Economique Central)</b> :	Hubert <b>LEMARQUAND</b> - DISASS		
<b>CNPS (Comité National Prévention du Stress)</b> :	Régine <b>PRUDENT GRATIEN</b> - OC		
<b>DSE (Délégué-e Syndical-e d'Etablissement) :</b>			
Gaetan <b>ABSALON</b> - AEC Eddy <b>CITADELLE</b> - AVSC Rodolphe <b>CALONNE</b> - DTAG Lucie <b>JANCZAK</b> - OC Diana <b>ETIENNE-ROUSSEAU</b> - AVSCC Olivier <b>GOURLAY</b> - OC Lucien <b>JACQUELINE</b> - AVSCC Hubert <b>LEMARQUAND</b> - DISASS Mariya <b>SOTIROVA</b> - DVDC Joelle <b>SAINTE 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 Alexandra <b>SALIBUR</b> - DOMP			
<b>Ainsi que :</b>			
<b>Département de la Guadeloupe</b> : Jean Pierre <b>CABIROL</b> - DTAG & Alain <b>PRIMOT</b> - DTAG & Jean Marie <b>PROMENEUR</b> - DTAG & Philippe <b>MOUGEY</b> - DTAG - Eric <b>DRANE</b> - OC - Jean Paul <b>DISPARD</b> - OC			
<b>Département de la Guyane</b> : DVDC & Gaëlle <b>MINIDOQUE</b> - DVDC & Christopher <b>SUARES</b> - DTAG & Petula <b>WOON</b> - DVDC			
<b>Département de la Martinique</b> : Georges <b>NARDY</b> - DTAG & David <b>MARIAYEE</b> - DTAG & Eric <b>PERTAYS</b> - AEC & Pierre <b>MEDELICE</b> - AVSC & Christine <b>DUFAY</b> - AVSC & Luc <b>DRANE</b> - AEC & Louis <b>MARIE SAINTE</b> - DTAG Régine <b>PRUDENT-GRATIEN</b> - OC & Fred <b>CHALONS</b> - DTAG			