

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

Il ne faut jamais abandonner nos actions : l'espoir est le commencement de toute chose.

Comme évoqué dans notre dernier courrier destiné à la Direction de la DVDC AG, la CFE CGC a rencontré le 4 novembre en **bilatérale le Directeur Retail & Services Clients**

Étaient aussi présents à cette réunion le Directeur des Ressources Humaines DGP et le Responsable des réseaux RH des Unités Opérationnelles.

Pour la CFE CGC étaient présents Marie **LORET** (DSE département Guyane) et Jean Marc **DARTAGNAN** (Réfèrent National des Territoires Antilles – Guyane)

### ■ Le contexte - Processus de souscription Mobile et Internet en Boutique.

Depuis mai 2021, le CFE CGC a interpellé la directrice de la DVDC sur le durcissement des règles de vérifications et d'acceptation des pièces justificatives en boutique et surtout sur la divergence de ces règles par rapport à celles définies et appliquées par le 3900 ou lors de la souscription par internet.

En effet, si les boutiques demandent systématiquement des justificatifs de domicile et n'acceptent pas les contrats de location ou les actes de propriété, le 3900 et la souscription en ligne n'en réclame aucun. Cette divergence d'exigences dessert considérablement l'activité des boutiques car elle incite les clients à se diriger vers d'autres canaux de distribution injustement (ou justement) plus permissifs, et moins contraignants pour eux.

La CFE CGC pouvait parfaitement comprendre qu'Orange ait à cœur de pérenniser les ventes et sécuriser le CA à travers une vérification rigoureuse des justificatifs clients, mais dans ce cas pourquoi le système est-il aussi permissif avec les souscriptions en ligne ou au 3900 ?

Plus précisément, si le durcissement sur la nature du justificatif de domicile est à ce point indispensable pour assurer la fiabilité des données client, pourquoi le site Orange et le 3900 en sont-ils exempts ?

**La véritable question que nous avons posée était** : La rigueur démesurée des règles sur les justificatifs en boutique est-elle 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

N'ayant pas eu les réponses à ces questions localement, et souhaitant défendre les intérêts des salariés en boutiques en leur donnant les mêmes chances qu'aux autres réseaux de distribution, la CFE CGC a **sollicité un entretien avec les acteurs principaux de ces réglementations.**

### ■ Résumé de notre bilatérale

Après avoir exposé le contexte au Directeur, celui-ci a tenu à éclaircir certains points et justifier certaines règles en place :

Tout d'abord, il a tenu à nous rassurer sur la perte de CA dans les boutiques suite à ce durcissement des justificatifs. S'il y a une infime baisse de CA, elle n'est pas du tout alarmante et potentiellement peu liée à ce point en particulier.

**Il a ensuite justifié les différences d'exigences de justificatifs par la différence suivante :**

- Les boutiques ont un mode distribution synchrone : activation immédiate de la carte Sim et remise immédiate du téléphone subventionné, ce qui ne donne pas de délai de vérifications de solvabilité.
- La vente à distance pratique le mode asynchrone, l'activation de la Sim et la réception du téléphone ne se fait qu'après un délai de livraison (environ 8 jours), pendant lequel le CIFRA peut vérifier si le client fait partie d'un fichier de mauvais payeurs (préventel...) ou si le client est à risque. Dans ces cas, Orange demande aux clients de lui fournir les mêmes justificatifs que dans les boutiques pour sécuriser la vente. Dans ce cadre de vérifications, 40% des ventes à distance ne sont pas activées.

**Il a justifié le durcissement des vérifications des justificatifs par :**

- Un constat de diminution de moitié des fraudes et une baisse des impayés à hauteur d'1 million d'euros, après un an de mise en place.
- Un part de seulement 15% de clients Orange dans le fichier national des mauvais payeurs (préventel)

**Il a justifié le refus d'utiliser les baux de locations par :**

- Le fait que les banques et autres organismes n'acceptent pas non plus les baux

- Le fait que les baux sont difficiles à lire pour les vendeurs car parfois peu clairs sur la date de prise d'effet
  - ⇒ La CFE CGC lui a assuré que les vendeurs ont parfaitement l'habitude de lire un bail et déterminer la date de prise d'effet
- Leur grande facilité à être falsifiés
  - ⇒ La CFE CGC lui a rappelé qu'une facture EDF ou une attestation d'assurance est aussi simple à falsifier qu'un bail

Le Directeur a reconnu que les articles 3 et 4 des conditions générales de vente (que nous avons cités pour démontrer que les justificatifs n'étaient pas détaillés) **pouvaient porter à confusion et allaient être éclaircis par le service juridique d'ici le mois de février.**

Nous avons rebondi sur le fait qu'une souscription internet en boutique n'était en aucun cas faite en mode synchrone (pas d'activation immédiate) et devait alors être soumise aux mêmes règles de vérifications que la vente à distance. **Le Directeur a admis ce point et va travailler sur une mise en cohérence concernant les exigences de justificatifs pour la souscription internet car elle n'engendre pas les mêmes risques qu'une souscription mobile.**

**Nous avons donc convenu avec lui d'un retour rapide sur une évolution des règles concernant les souscriptions internet.**

Il a retenu notre suggestion d'équiper les applications de saisie de contrats mobile d'outils de vérifications de scoring client lors de l'activation du contrat, ce qui nous permettrait de réduire les risques sans appliquer ce durcissement des justificatifs souvent mal compris par les clients.

Il a reconnu qu'il fallait déployer une action nationale pour mieux communiquer auprès des vendeurs sur les raisons de ces durcissements afin de donner du sens à leur application sur le terrain

Nous avons également profité de cette rencontre pour le sensibiliser aux difficultés de la DVDC à **obtenir plus de tablettes** car actuellement la plupart des boutiques en manque cruellement pour accomplir les nombreuses fonctions pour lesquelles elles sont nécessaires. (PXF, Check ID, accueil, Orange Bank

**Grâce à l'action de la CFE CGC, plusieurs avancées ont donc été obtenues :**

- Un projet de modification des conditions générales de vente
- Un projet d'évolution des règles concernant les souscriptions internet
- Un projet de communication de la direction auprès des salariés des boutiques afin de clarifier les raisons de ces durcissements et donner du sens à leur travail.
- Une réflexion de la direction sur la mise en place d'un outil de scoring pour sécuriser les ventes mobiles et alléger les exigences de justificatifs.
- Une sensibilisation au manque de tablettes des boutiques DVDC
- Une sensibilisation a la nécessité d'ouvrir une boutique propriétaire à Saint Laurent du Maroni, ville de l'ouest guyanais en plein essor.

Nous ferons un point d'étape dans les 6 mois à venir avec le Directeur Retail & Services Clients pour vérifier l'avancée de ces différents sujets.

**Merci encore pour votre confiance ! Nous travaillerons dur pour en être dignes.**

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



La CFE CGC reste disponible pour toute information complémentaire. N'hésitez pas à contacter vos élus,

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !



[www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)  
abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](https://bit.ly/abtCFE-CGC)  
tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](https://bit.ly/annuaireCFECCG)

