

La CFE CGC a souhaitée de nouveau interpeller la Directrice Vente & Distribution Caraïbe car les réponses apportées sont infondées.

■ Mail destiné à la Direction le 3 février

Bonjour,

La CFE CGC ne peut que constater qu'une nouvelle fois, vous ignorez complètement les informations portées à votre connaissance par la CFE CGC. Une habitude chez vous !

Cette ignorance, nous laisse assez perplexe, car soit c'est un manque d'échange avec votre responsable de secteur, soit un manque de présence et d'écoute de vos collaborateurs sur le terrain, soit tout simplement vous vous contentez de promener notre OS à **travers des réponses infondées**.

Pour rappel, chaque fois que la CFE CGC vous a écrit pour évoquer un sujet, à chaque fois, nous sommes obligés d'échanger 2, 3, voire 4 fois pour espérer une réponse claire, des décisions claires et surtout une volonté d'agir pour le bien de vos collaborateurs. **Pour combattre et vaincre la mauvaise foi, il faut de la bonne volonté.**

Nous allons être très clair sur ce sujet, soit vous nous apportez une réponse claire, avec des mesures exceptionnelles, des engagements écrits, soit la CFE CGC informera le national et se réservera un droit d'enquête à travers les diverses instances.

Nos commentaires suite votre dernier mail du 28 janvier 2022:

Bonjour,

Voici quelques éléments complémentaires que je peux vous apporter suite à vos questions.

Concernant les consignes données, celles-ci ont été clairement exposées aux conseillers et appliquées par la plupart des conseillers.

Non, ces consignes n'ont pas **été clairement exposées** dans la grande majorité des cas, et si elles l'ont été, c'était uniquement parce qu'il incombe aux managers d'informer les salariés sur les décisions stratégiques de la direction. Par ailleurs, nous sommes étonnés que vous vous **retranchiez une fois de plus** derrière ces consignes (comme à l'habitude avec vous) alors que, comme nous vous l'avons déjà expliqué à deux reprises, **elles n'étaient pas applicables sur le terrain.**

Votre réaction nous force à différents constats :

- Une fois de plus, vos consignes ne **tiennent aucunement compte de ce qui se passe sur le terrain** ni des problèmes récurrents que peuvent rencontrer vos équipes dans leur exécution. Ce manque d'adaptation montre à quel point **la direction est littéralement déconnectée de la réalité et du quotidien** de ce que vivent les équipes de vente.
- Vous vous retranchez derrière les mêmes réponses sans admettre qu'il est nécessaire **d'être à l'écoute de ses équipes** pour pouvoir progresser ensemble dans l'intérêt des salariés et de l'entreprise.
- La DVDC est donc dans un système d'informations descendantes, et construit sa stratégie sans la nourrir de la dure réalité terrain. **Cette politique va à l'encontre non seulement du bien être des salariés, mais également du bon fonctionnement de l'entreprise.**

Je comprends que cela ait pu créer de l'inconfort pour certains de nos conseillers notamment devant l'insistance de certains clients. Je note votre proposition de gel de souscription le temps de la résolution de problèmes de SI si de tels problèmes arrivaient de nouveau. Néanmoins les difficultés rencontrées au niveau de la saisie ne l'ont pas été sur l'intégralité des demandes OPEN mais sur une part limitée de celles-ci et souvent de façon aléatoire d'où la difficulté pour corriger le défaut du SI.

Nous constatons une fois de plus que vous **tentez de minimiser l'impact de ces dysfonctionnements sur les équipes de ventes**, alors qu'ils représentaient un bon tiers des saisies OPEN.

L'impact s'est également ressenti au niveau du temps que les conseillers ont passé pour les remonter à l'assistance. Enfin, au-delà du temps passé, les conseillers n'ont fait que tenter d'éviter le discrédit énorme causé par ces anomalies auprès des clients et la défiance qu'ils auraient pu nourrir envers Orange si **les équipes de vente n'avaient pas trouvé de solution alternative.**

Concernant les problèmes techniques que vous évoquez. Seules les annulations de commande du fait du client viennent impacter la pérennité des ventes. Les reprises de commande par le BOMS ne viennent pas impacter celles-ci. Concernant le challenge et une éventuelle compensation financière. Cela doit être regardé dans sa globalité, car le challenge a certes maximisé les ventes pour l'entreprise mais aussi la part variable des conseillers qui en plus de la PVC ont pu se voir attribuer des gains liés au challenge.

Quel est le but d'un challenge alors si ce n'est pas d'apporter une motivation supplémentaire aux vendeurs ? À quoi bon créer cette émulation, cette tension, si ce n'est pas pour gagner quelque chose en plus ? **Or à ce jour, aucune récompense n'a été donnée.**

Pour ce qui est d'envisager une compensation financière et donc un ajustement de la PVC pour le moment nous n'avons pas encore d'éléments nous permettant de voir s'il y a eu un impact important de ces dysfonctionnements SI sur d'éventuelles migrations vers OPEN qui entacheraient la pérennité, sachant que le volume de vente OPEN a été particulièrement important au regard des difficultés constatées.

Lors de l'un de nos prochains comités PVC nous vérifierons si cela a été de nature à modifier fondamentalement le taux de pérennité appliqué sur les KPI et si l'impact est fort nous prendrons des mesures correctives comme nous le faisons en général par le biais d'ajustements.

Sur ce point, la CFE CGC vous demande un retour **le mois prochain avec des chiffres à l'appui !**

Nous souhaitons également attirer votre attention sur un dysfonctionnement notoire dans la prise en charge des dossiers « en vrille ».

En effet, lorsque les conseillers constatent une anomalie dans le dossier d'un client (telle qu'une saisie de commande à une mauvaise adresse, ou une commande en erreur de livraison...ou tout autre dossier nécessitant l'intervention d'un niveau 2 que le BOMS n'est pas en mesure de régler), le seul recours qu'ils ont est d'envoyer un mail à leur manager, qui de son côté transmet le dossier en question auprès des services concernés.

Or depuis quelques temps, force est de constater qu'ils n'ont aucun retour sur ces dossiers qui n'avancent pas, ce qui crée de toute évidence une grande insatisfaction client.

Les managers ne sont absolument pas remis en cause, car eux ne peuvent rien faire d'autre qu'attendre que quelqu'un dans cette « organisation » (si l'on peut encore utiliser ce mot) puisse régler le problème.

Plusieurs dossiers sont ainsi « en attente » depuis plusieurs mois, sans aucune réponse, **ne faisant qu'aggraver le mécontentement des clients**, et le stress des vendeurs impuissants à régler les problèmes.

La CFE CGC vous a déjà alerté des RPS déjà bien présents en boutique et ne souhaite pas que cela s'empire. Si cela devait perdurer, la CFE CGC n'aurait pas d'autres choix que se fier au Code du travail, afin de stopper cette hémorragie !

Il est temps de prévoir un plan « Marshall » **immédiatement**, afin de faire en sorte que **ces dysfonctionnements de prise en charge des dossiers soient réglés au plus vite.**

Dans l'attente de vous lire.

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

abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC

tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

