

# Notre persévérance a payé : la direction nationale accepte l'allègement des justificatifs en boutique !

## Une grande avancée pour les boutiques grâce à la CFE CGC.

Depuis un an et demi, au niveau local et national, les boutiques sont soumises à des règles de vérifications et d'acceptation des pièces justificatives beaucoup plus drastiques que celles appliquées par le 3900 et 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 réclament 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. **Cela engendre une perte de CA et donc de rémunération pour les vendeurs ainsi qu'une véritable insatisfaction client.**

Nous avons souhaité alerter la direction sur cette incohérence et cette injustice.

## ■ Rappel sur les actions précédentes :

- **Mai 2021** : nous avons interpellé la Directrice Vente & Distribution Caraïbe à ce sujet, mais elle **n'a pas admis** l'incohérence de cette situation et a justifié ce durcissement par un besoin de pérenniser les ventes et réduire les impayés. **Nous regrettons son manque d'objectivité et d'écoute !**
- **Octobre 2021** : après de nombreuses relances, n'ayant pas eu les réponses à ces questions localement et souhaitant défendre les intérêts des salariés en boutique en leur donnant les mêmes chances qu'aux autres réseaux de distribution, la CFE CGC **avait sollicité un entretien avec les acteurs principaux de ces réglementations** : le Directeur Retail & Services Clients et son équipe d'homologation des contrats.
- **Novembre 2021** : nous avons rencontré le Directeur Retail & Services Clients à ce sujet en visio. Il nous justifia l'exigence de ces justificatifs pour les activations de contrats en mode synchrone (pour les contrats mobiles avec activation immédiate de la puce et remise du mobile subventionné) qui ne permettent pas de délai de vérification de solvabilité.

Nous avons alors 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 Retail et service client avait alors admis ce point et s'était engagé 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 convenu avec lui d'un retour rapide sur une évolution des règles concernant les souscriptions internet.**

- **Janvier 2022** : le Directeur Retail & Services Clients nous a confirmé sa volonté d'alléger le processus de souscription home (uniquement, car processus de souscription asynchrone) en boutique sans demande de justificatif de domicile (pièce identité et collecte de RIB). Afin de s'aligner sur le 3900 et faciliter les ventes sur le canal des boutiques. Toutefois, il lui semblait plus prudent de faire un test pilote client sur un périmètre restreint (Antilles Guyane pouvait être ce périmètre) avant d'envisager ultérieurement une généralisation, cela afin de confirmer les comportements clients, les risques et les pertes potentielles pour Orange.

Une fois le test concluant, des directives nationales seraient données dans ce sens.

- **Avril 2022** : N'ayant pas de nouvelles du Directeur Retail et service client du Groupe Orange et du retour de ce test, nous l'avons relancé. Il nous a confirmé que les tests étaient toujours en cours et a souhaité nous rencontrer à Paris à l'issue de ces examens. Rendez-vous était donné le 1er septembre à Paris pour une rencontre en physique.

## ■ Résumé de l'entretien du 01 septembre 2022

### *Sujet justificatifs abusifs en boutique :*

En avril, suite à notre alerte, une étude sur cette divergence d'exigence de justificatifs entre 3900 et les boutiques a été menée par le Directeur Expérience Client Multi-Services (présent à l'entretien).

Cette étude sur les contrats activés avec et sans justificatifs a comparé le pourcentage de contrats HOME résiliés pour non-paiement ou fraude entre le 3900 qui ne demande aucun justificatif de domicile, et les boutiques qui ont des exigences drastiques sur les justificatifs de domicile.

Il s'est avéré qu'il n'y avait aucune différence entre les deux canaux de distribution, cette étude prouvant ainsi que le justificatif de domicile pour le contrat home ne constituait pas une garantie supplémentaire contre les impayés et les fraudes éventuelles.

**Face à ce constat, la direction a tout bonnement souhaité que les boutiques s'alignent sur les règles en vigueur au 3900, c'est-à-dire AUCUN JUSTIFICATIF DE DOMICILE requis pour les activations de contrats HOME** (seule une pièce d'identité est obligatoire ainsi qu'un RIB si le client souhaite être prélevé)

Cette étude a montré toutefois qu'il fallait garder une certaine vigilance pour les PLP (prends la place d'un prédécesseur à l'adresse) et s'assurer ainsi de la date d'entrée du successeur dans les lieux pour éviter des écrasements intempestifs. À la suite de cette étude, l'application de saisie SOFT du 3900 a d'ailleurs été modifiée pour permettre aux vendeurs de renseigner la date souhaitée d'activation à l'adresse (option qu'avaient déjà les boutiques)

Tout comme avec les souscriptions via le 3900, Orange se réserve le droit de rétractation si le dossier du client devait révéler une fraude quelconque. Cette rétractation potentielle est transparente pour les boutiques, car elle est faite en aval de la vente.

**Le Directeur Expérience Client Multi-Services nous a confirmé que le travail avec le SIFRA pour changer l'homologation des contrats était fait et que la rédaction d'un nouvel Abécédaire pour les contrats Home était en cours et serait publiée courant septembre 2022.**

### **Sujets complémentaires :**

La CFE CGC a souhaité alerter la direction sur les difficultés de recrutement de la Guyane et sur la nécessité de proposer des avantages afin d'inciter les candidats à postuler. En effet depuis plus d'un an, il n'y a pas de RB à Matoury et pas d'ACAC non plus depuis 3 ans : la boutique fonctionne avec l'équipe de vendeurs et une vendeuse qui fait office d'ACAC (qui a d'ailleurs enfin été promue ACAC au bout d'un an). L'équipe en place est donc fortement sollicitée au quotidien depuis plus d'un an pour assurer les tâches de RB et d'ACAC. Aucun recrutement de RB n'a été fait à ce jour.

- Suite au recrutement du RB actuel de Montjoly par le service technique (annoncé depuis le mois de juin), il n'y aura bientôt plus de RB non plus à Montjoly .....Et à ce jour aucun appel à candidatures n'a été lancé.... Ce qui veut dire qu'à moyen terme, il n'y aura donc plus aucun RB sur toute la Guyane.

- Nous avons déploré auprès du Directeur Retail & Services Clients le manque de réactivité de la Directrice Vente & Distribution Caraïbe **qui ne fait aucun effort pour pourvoir les postes de manager en boutique** qui sont pourtant stratégiques, car depuis un an, aucune mesure n'est prise pour recruter plus efficacement. En effet, la DVDC n'a toujours pas souhaité ouvrir le poste en externe malgré un poste en souffrance depuis 1 an.

**Elle n'a pas non plus proposé de déclencher les mesures d'accompagnement exceptionnelles qui pourraient pourtant parfaitement s'appliquer sur ces postes stratégiques.**

*Extrait de la DG 14 : Pour certains postes ayant des caractéristiques spécifiques, par exemple présentant des difficultés particulières de comblement, il pourra être proposé, dans le cadre d'une décision managériale à double niveau, un accompagnement exceptionnel présentant les caractéristiques suivantes : - contractualisation d'une durée minimale de présence sur le poste qui ne saurait excéder 3 ans, avec engagement de l'entreprise sur les conditions de retour éventuel (poste, localisation), avec comme contrepartie : o attribution d'une prime mensuelle d'un montant maximum de 600 euros brut pour la durée contractualisée (durée maximale de 3 ans) ou prime versée en une fois à la prise de poste (avec engagement de remboursement en cas de retour anticipé) o ou prime versée en une fois à l'issue de la durée contractualisée)*

Le Directeur Retail & Services Clients nous a confirmé qu'il allait se rendre aux Antilles Guyane avant la fin de l'année et rencontrer la Directrice Vente & Distribution Caraïbe. Il nous a assuré qu'il serait force de propositions pour trouver une solution afin de faciliter le recrutement en Guyane et a émis l'idée entre autres d'une possibilité de mission de RB en attendant les recrutements.

La CFE CGC a également interpellé Le Directeur Retail & Services Clients sur la nécessité d'envisager l'implantation d'une boutique à Saint-Laurent du Maroni, car cette ville est en pleine expansion et le marché est porteur. La direction nous a assuré que l'étude du maillage des boutiques propriétaires est au programme de sa visite aux Antilles Guyane et que le sujet de Saint-Laurent sera étudié.

## **■ Conclusions**

- Grâce à notre persévérance, nous avons réussi à faire évoluer les règles au niveau national, dans l'intérêt des boutiques et des salariés.
- La CFE CGC a su susciter l'écoute des remontées terrain et éveiller un intérêt pour le « Métier ». C'est ce qui a fait toute la différence, et qui a permis une belle avancée pour l'entreprise et les salariés.
- À travers la qualité de cet entretien, la CFE CGC a gagné une forme de confiance de la Direction au niveau National qui nous a **longuement remerciés d'avoir été force de proposition** et d'avoir pu ainsi faciliter les processus. Elle nous a avoué être intéressée par de nouvelles propositions et nous a invités à continuer d'échanger si nous avons de nouvelles remontées. Nous lui avons proposé de mettre en place un point régulier (en bilatéral) afin de continuer à remonter les informations du terrain et soulever les points qui mériteraient d'être étudiés.

**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.**



Marie **LORET** : 06 94 42 77 01  
Xavier **THIERY** : 06 90 28 21 22  
Mariya **SOTIROVA** : 06.94.23.32.93  
Lucie **JANCZAK** : 06 90 50 70 30  
Jean Marc **DARTAGNAN** : 06 89 10 01 12



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

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

