

Depuis les dernières élections où vous avez décidé de nous faire confiance,

La **CFE CGC AG** s'est donnée comme priorité **d'être à l'écoute** des collaborateurs sur le terrain et **des différentes problématiques** rencontrées dans leur travail au quotidien.

Nous avons été particulièrement **lanceur d'Alertes sur les difficultés** vécues par les collègues en Boutique.

Retrouvez ci-dessous, **les 10 principales Actions pour défendre vos intérêts**, que nous menons pour les équipes de Vente DVDC depuis ces 3 dernières années :

		Etats des lieux	Impacts	Actions de la CFE CGC
1	Depuis 04/2021	Durcissement sur les exigences de justificatifs lors des créations de contrats mobile et internet	-Incompréhension et Insatisfaction des clients qui se dirigent vers d'autres canaux de distributions ou d'autres enseignes moins exigeantes. -Perte considérable de Chiffre d'Affaires -Difficulté à atteindre les objectifs, perte de rémunération	Action CFE CGC Antilles Guyane (AG) menée au niveau National : Depuis novembre 2021, prise de conscience de la Direction Nationale des boutiques. Tests en cours dans certaines boutiques pour prévoir une généralisation de l'allègement des justificatifs sur l'ensemble des boutiques d'Orange métropole et DROM. Point prévu au 1^{er} septembre 2022 avec le Directeur National Retail et Service Clients et la CFE CGC (Marie LORET et Jean Marc DARTAGNAN) à Paris.
2	Depuis 09/2021	Divergence d'exigence sur les justificatifs demandés par le 3900 ou la souscription en ligne (pièce d'identité et RIB uniquement).	Inégalité des chances entre les différents Canaux de Distribution : Il s'agit de donner les mêmes chances aux boutiques par rapport aux autres réseaux de distribution.	La CFE CGC (AG) a porté cette injustice au niveau National en novembre 2021. Action en cours pour rétablir l'équité entre les différents canaux de distribution et redonner toutes leurs chances aux boutiques. Point prévu au 1^{er} septembre 2022 avec le Directeur National Retail et Service Clients à Paris.
3	09/2021	Non-respect des process de justificatifs pour certaines boutiques franchisées	Déplacement de la clientèle vers les canaux de distribution injustement (ou justement) plus permissifs.	Alerte de la CFE CGC (AG) auprès la Direction, qui a fait un rappel auprès des franchisés qui ne respectaient pas le process pour une égalité des chances
4	Depuis 2019	Nombreux dysfonctionnements : - Organisationnels : prise en charge vrilles clients - Applicatifs : Oreka, Clémentine, Dstar, payer partout...	-Décrédibilisation des vendeurs qui restent impuissants face aux problèmes des clients. -Insatisfaction des clients et impact sur les SAM et la rémunération -Risques psycho sociaux, Burn Out, Perte de sens.	>Nombreuses alertes CFE CGC (AG) auprès de la Direction, seuls certains points sont pris en charge avec les créations des cellules CAREC et BOSCO >Demande d'ajustement des objectifs à chaque dysfonctionnement (Oreka 11/21, Payer Partout 05/22...), la CFE CGC (AG) n'a pas de retour satisfaisant à ce jour >Demande par la CFE CGC (AG) de mise en place de réunions transverses pour travailler sur le parcours client et améliorer l'efficacité des prises en charges de dossiers complexes : mise en place en 04/22 de réunions « Open Lab » boucle d'amélioration continue
5	Depuis 2019	Manque de tablettes en boutique	-Difficulté pour scanner les pièces, PXF, Compagnon, Orange Bank, GDFA	Alerte CFE CGC (AG) auprès de la Direction en 09/21 => réapprovisionnement en cours dans les boutiques Antilles Guyane
6	Depuis 03/2022	Mises à jour nationales des applications qui ne tiennent pas compte des spécificités Antilles Guyane	-Déconnexions intempestives des stations E-buro light en fin d'après-midi pour mise à jour automatique -Arrêts des PC pendant le traitement des dossiers clients : insatisfaction, surcharge de travail	Alerte CFE CGC (AG) portée en local, puis au national : prise en charge en cours par la Direction

7	Depuis 02/2022	Modifications sur les saisies de ventes pro => saisie manuelle <u>seulement à l'issue des mises en services</u>	-Inégalité avec les ventes résidentielles qui remontent automatiquement dès la vente effectuée. -Perte de la vente si pas de mise en service pour cause technique ou traitement BO -Surcharge de travail pour les managers et les vendeurs qui doivent suivre la vente	Demande de la CFE CGC (AG) pour mise en conformité des saisies des ventes pro grâce à une automatisation des remontées de vente PRO DOM dans PVC (comme pour les offres résidentielles et comme les Offres Pros de métropole) depuis 03/2022.Nous sommes toujours en attente du retour de la Direction.
8	Depuis de longues années	Une prise en charge obligatoire des frais de pressing des tenues de travail reste aléatoire	- Non-respect du Code du Travail	La CFE CGC (AG) a fait un Rappel à la Direction en 03/2022 sur l'obligation de prise en charge des frais de pressing des tenues de travail pour l'ensemble des salariés concernés => Alignement de la Direction face à cette obligation en 04/2022
9	Depuis 01/2022	Le nouveau système de sécurité des boutiques : un risque majeur pour les salariés	-Alarme anti-intrusion : risque de déclenchement intempestif lors de l'activation et la désactivation quotidienne : risque de traumatisme auditif (avéré lors de l'accident du travail à la boutique de Matoury -Badges qui ne fonctionnent pas	À la suite de l'accident du travail de Matoury avec 3 salariés victimes de traumatismes auditifs graves. La CFE CGC (AG) a déposé une alerte pour Danger Grave et Imminent (DGI) sur la DVDC AG boutiques en 05/2022. Une enquête sera donc menée pour éradiquer le danger de cette alarme auprès des salariés de toutes les boutiques dans les jours à venir.
10	Depuis 2016	Situation délétère en boutique : Selon le résultat de l'enquête de la commission de prévention du stress (CNPS), les boutiques sont très lourdement impactées par le stress et les risques psychosociaux. Plusieurs BURN OUT ont eu lieu à la DVDC	Souffrance des équipes de vente en boutique	>Alertes CFE CGC (AG) sur la prévention des RPS en boutique et la fragilité de qualité de vie en boutique depuis 2019 jusqu'à ce jour, la Direction a mis en place Comité de Pilotage depuis 2018 mais pas de Plan d'action concret à ce jour pour améliorer la qualité vie en boutique, malgré nos relances (dernière relance 03/2022) >Demande faite à la Directrice CSSCT de révision du Document Unique (DU) recensant les risques psychosociaux en boutique en 03/22 pas de réponse satisfaisante à ce jour >Demande d'actions concrètes en 04/2022 suite aux résultats catastrophiques du CNPS sur les boutiques : attente d'une réponse concrète de la Direction

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

La CFE CGC ne manquera pas de revenir vers vous et vous informer de la suite donnée à ces différentes actions

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

Vous voulez être à la pointe de l'information ? vous voulez faire bouger les lignes ? Rejoignez la CFE CGC AG !



Marie LORET : 06.94.42.77.01

Mariya SOTIROVA : 06.94.23.32.93

Xavier THIERY : 06.90.28.21.22



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org

abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC

tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

