

Boutiques....

Il est malaisé de corriger en un jour une folie qui date de loin

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.

Courriel envoyé par la CFE-CGC le 19 septembre 2022 :

Bonjour Mme La Directrice Vente & Distribution Caraïbe,

La CFE CGC a réalisé dernièrement **une visite terrain sur l'ensemble des boutiques de la DVDC aux AG.**

À la suite de cette visite, nos représentants syndicaux CFE CGC ont recensé un bon nombre de points qui méritent **d'être signalés et d'autres, plus graves**, pour lesquels nous souhaitons vous alerter.

1) Dysfonctionnements organisationnels :

Concernant les SAV de télécommandes : il persiste une réelle divergence de discours entre le 3900 qui demande aux clients d'aller en boutique changer juste la télécommande alors qu'il faut que le client ramène le décodeur et la télécommande pour faire les tests. Les clients sont mécontents, car ils se déplacent pour rien et pensent que les vendeurs sont incompetents ou de mauvaise foi. Beaucoup de commentaires négatifs dans les sondages à ce sujet.

→ Décrédibilisation des vendeurs, clients mécontents.

Besoin d'ajuster le discours du 3900 ou donner la possibilité aux vendeurs de changer juste la télécommande sans test dans ce cas de figure.

2) Dysfonctionnements applicatifs :

Soucis sur les contrats Open : Oreka n'applique pas la réduction Home de - 30 € pendant 3 mois pourtant disponible dans soft (promo sur laquelle Orange communique partout, PLV, site internet, 4x3).

La réponse du marketing est que comme les promos Home sont gérées au national, elles ne peuvent pas être intégrées sur Oreka qui est une application locale. **FAUX !** En décembre les - 10 € pendant 6 mois pour les contrats home remontaient dans Oreka et étaient cumulés avec le -5 ou - 10 € de l'open. **Alors pourquoi pas cette fois-ci ?**

Quel est l'objectif d'une telle campagne marketing si d'emblée la promo annoncée n'est pas appliquée ?

La Direction plébiscite-t-elle de fausses promotions pour augmenter son chiffre d'affaires ou se faire de la trésorerie sur le dos des clients ? Sans bien sûr se soucier de l'insatisfaction client, du travail supplémentaire pour la gestion des réclamations que tous les clients ne porteront à la connaissance d'Orange.

Ainsi, un client qui souscrirait à un Open ne pourrait pas bénéficier de cette promo (90€ d'économies). Difficile de justifier le choix d'un Open dans ces conditions. Les vendeurs sont obligés pour éviter l'insatisfaction et la décrédibilisation de conseillers aux clients de souscrire en offre séparée, puis réunir en Open à la fin de la promo.

Cette situation est qualifiée d'absurde par les clients et discrédite les vendeurs et l'entreprise :

- Insatisfaction client
- Décrédibilisation des vendeurs.

Dysfonctionnements fréquents d'Oreka (et oui... encore et toujours !) qui ne permettent pas de finaliser les commandes. Les vendeurs doivent faire une signalisation dans **JIRA**, mais les SIG ne sont souvent pas traitées rapidement. (Certains JIRA datent de plus d'un mois et ne sont pas traités, malgré les relances).

→ Insatisfaction client, perte de CA, perte de rémunération vendeurs, stress, car impuissance des vendeurs.

Pourquoi n'y a-t-il pas d'engagement sur le délai de traitement des JIRA ? Quel est le process d'escalade des Jira ? Y a-t-il une garantie de prise en charge rapide et efficace ?

Passage des commandes Home en BO :

Chacun de trois départements connaît régulièrement des dysfonctionnements au niveau des prises de commandes HOME. Dysfonctionnements dus à un problème de grille de rendez-vous ou de boîte à numéros non alimentées ou autres.

Les dossiers sont donc saisis en BO. Au-delà du délai de mise en service rallongé et de l'insatisfaction client, force est de constater que **les placements des vendeurs ne remontent pas comme vous nous l'aviez précisé et que ceux-ci ne sont donc pas rémunérés sur leurs ventes.**

Nécessité de mettre en place un système de saisie automatique ou suivi des placements

3) Problème de gestion des stocks :

Gros problème de stock de mobiles à la boutique de Saint-Martin qui n'est pas approvisionnée correctement et qui ne peut satisfaire la demande des clients : le premier prix en Samsung est le S 22 !

→ Perte de CA, difficulté à réaliser les objectifs, répercussion sur la rémunération et la satisfaction client.

Il n'y a pas de sacs dans les boutiques Antilles Guyane. Pourquoi cette restriction soi-disant en faveur de la RSE alors **que toutes les boutiques de métropole sont pourvues en sacs sans aucune restriction ?**

→ Les vendeurs ont honte de laisser partir un client qui a acquis un mobile avec des accessoires sans sac. Ils sont gênés de devoir demander au client de porter leur live box et leurs deux décodeurs sans sac.

Est-ce ça la notion de « ACCOMPAGNER » le client ? Où est la satisfaction du client ? L'expérience incomparable ?

Le nombre de tablettes a été augmenté, mais pas il n'y a pas assez de socles de chargement. L'utilisation des tablettes n'est donc pas optimisée. Les vendeurs doivent switcher entre les tablettes chargées et à charger, et se retrouvent à devoir attendre que le collègue ait terminé sa transaction pour les utiliser :

Nécessité de fournir autant de socles de chargement que de tablettes. Pourquoi pas une colonne de chargement comme il en existe en métropole ? Chaque vendeur branche sa tablette en fin de journée sur un endroit commun et centralisé.

4) Alerte sur les détopages non justifiés :

Certains vendeurs se sont fait annuler des topages de ventes pros pourtant mises en service et saisies par le RB sans justification valable. Il y avait toutes les pièces.

Selon les vendeurs, le Sifra a expliqué qu'il y avait eu un bug, car le numéro de téléphone pourtant bien saisi avait été transformé en 0596000000... donc annulation des ventes. D'après SIFRA il serait impossible de ressaisir les ventes.

Les vendeurs ne seront donc pas rémunérés pour leurs ventes qui sont pourtant pérennes et rapportent à l'entreprise.

Des détopages sur des ventes mobiles auraient également été constatés.

Nécessité de communiquer au RBs et aux vendeurs l'ensemble de leurs ventes annulées et détopées et la raison de ce détopage. Il est parfaitement INJUSTE qu'un contrat activé et pérenne ne soit pas rémunérateur pour le vendeur.

5) Alerte concernant la boutique de République :

Les vendeurs de la boutique de République ont été exposés à un danger grave à travers les agressions récurrentes d'un client.

En effet, suite à un souci de mise en service, Orange lui a alloué un dégrèvement dont le client conteste le montant. Depuis fin août, le client passait le soir avant la fermeture de la boutique.

Il a menacé les vendeurs, crié, insulté les vendeurs, renversé des objets dans la boutique. Il a également pris des photos des vendeurs en les menaçant de les diffuser sur internet et de les diffamer. Les gendarmes sont intervenus, mais cela n'a pas empêché le client de revenir et de continuer ses violences verbales et ses menaces. Les vendeurs ont vécu dans la peur.

Cette situation a duré plusieurs semaines avant que la direction ne réagisse.

- Y a-t-il eu un séquestre de fait ?
- Y a-t-il eu un dépôt de plainte ?
- Quelles mesures ont été prises pour éloigner le client de la boutique et pour protéger les vendeurs ?

Cette situation nous fait état de plusieurs constats :

Un manque de réactivité face aux dysfonctionnements applicatifs, organisationnels et techniques. (Le problème du client n'a pas pu être géré et réglé rapidement ce qui a entraîné sa colère).

Un manque de réactivité et d'assistance pour protéger les équipes de ventes face aux agressions. Ce manque de considération et de prise en charge met les équipes de vente en danger, car elles sont impuissantes face à l'agressivité du client et n'ont aucun moyen de satisfaire sa demande.

Nécessité d'une prise en charge des vrilles plus rapide et d'un suivi plus efficace sous peine de Danger Grave. Nécessité de réaction rapide de la Direction pour protéger les vendeurs des agressions des clients.

Si la direction se doit de donner des objectifs à ses équipes de vente, elle a également le devoir de leur allouer LES MOYENS de les atteindre.

Or, à travers tous ces dysfonctionnements, **il apparait un cruel MANQUE DE MOYENS**. Les vendeurs et leurs encadrants luttent au quotidien pour pallier cette situation, car ils sont avant tout impliqués, et se donnent pour mission de réaliser leurs objectifs tant quantitatifs que qualitatifs.

Toutefois, au-delà du stress et du sentiment d'impuissance des équipes, ces efforts permanents pour surmonter ces nombreux manquements finissent par altérer la santé au travail des collaborateurs qui en viennent souvent à l'épuisement professionnel. (Ce qui explique l'énorme turn-over des équipes de ventes en boutiques ! qui explique en grande partie l'énorme turn-over des équipes de ventes dans les boutiques).

C'est ce même stress qui a été recensé par l'enquête du CNPS et qui place les boutiques tout en haut du tableau par rapport aux autres services. La CFE CGC **lance l'alerte**, et attend **une réaction rapide et efficace** face aux risques encourus par les collaborateurs.

Nous espérons que vous saurez entendre ces alertes, Mme La Directrice Vente & Distribution Caraïbe, qui viennent du terrain, et que vous réagirez efficacement pour éviter à vos collaborateurs d'alimenter ces tristes statistiques. Dans l'attente de votre réponse et de vos propositions.

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.

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

