

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 7 octobre 2022 :

Bonjour,

Nous vous remercions pour votre réponse et vos explications sur les différentes alertes que nous vous avons remontées.

La CFE CGC a échangé à nouveau avec vos collaborateurs, suite à vos réponses et nous avons le regret de constater **encore une fois** que vous ne tenez pas compte des remontées terrains dans leur globalité, car vous ne répondez pas clairement sur les points suivants :

- **Point 1 : Concernant les échanges de télécommandes :**

Vous expliquez que lorsque le client se présente sans son décodeur, le conseiller renvoie le client récupérer son décodeur, mais si cela s'avère compliqué pour le client (distance notamment), le conseiller peut être amené à échanger juste la télécommande.

→ Pouvez-vous spécifier les impacts de cet échange sans code SAVI ou sans test sur le taux de testing et la non-atteinte du SAM ?

Vous vous appuyez sur des chiffres pour conclure que seul 0,4% des clients sondés expriment leurs mécontentements concernant les règles d'échanges de télécommandes.

→ Nous vous remercions pour le retour détaillé et chiffré de votre conclusion. Toutefois comment comptez-vous **solutionner la problématique des clients mécontents** qui n'expriment pas leurs voix au travers des sondages. Ces clients existent bien sur le terrain et sont entendus quotidiennement par les équipes de vente ? **Allez-vous continuer à les ignorer ?**

La CFE CGC, note que ce manque de prise en compte de la réalité terrain, s'apparente à ce qu'on appelle vulgairement, « la politique de l'autruche » d'où découle un management ultra descendant. À ce sujet, vous nous assurez que vous faites des points réguliers avec l'AVSC concernant les remontées de nos conseillers en boutique.

→ Des points sont-ils réalisés avec les conseillers ? Depuis quand ? Avec qui ?

→ C'est étonnant, car aucun vendeur ne nous a parlé de point ou d'écoute quant à leurs remontées. Pouvons-nous avoir ce calendrier d'échange avec l'AVSC, les décisions prises et comment vous les relayez en Boutique ?

- **Point 2 : Concernant les choix marketing sur la promo home.**

Vous nous dites que le client a le choix soit de bénéficier de l'édition limitée et dans ce cas de la remise Open ou bien de profiter d'une offre Home avec un prix facial remisé. Vous nous rappelez que la promo Home revient donc à 90€ de remise ponctuelle (-30€ sur 3 mois) alors que la remise Open sur les offres mobiles premium équivaut à -120€ par an (remise permanente).

NON : car si le client prend deux contrats séparés puis les réunit ensuite au bout des trois mois, il est résolument gagnant (fibre : -35€/mois soit - 105 Euros sur 3 mois, puis 45 euros les 9 mois restants s'il souscrit à open avec le forfait Édition limitée au bout des 3 mois).

C'est ce que font les clients après réflexion, et ils constatent au passage **l'incohérence du système** : Orange met en avant OPEN, mais ne reporte pas sa promo phare sur Open ... **cherchez l'erreur !**

Mais visiblement vous n'avez pas la même notion du mot « incohérence » que la majorité des clients

Vous nous affirmez que ces points ont été discutés avec le marketing avant le lancement de la promotion et que vous n'enregistrez pas de réclamations clients sur ce sujet.

→ Une fois de plus, vous vous contentez de vous appuyer sur des chiffres : « pas de réclamations clients dont tout va bien ». Il faut savoir qu'au quotidien, les remarques des clients sont faites en direct avec les vendeurs qui ne peuvent justifier de telles incohérences commerciales. **Il est bien dommage que vous restiez sourde aux remontées du terrain...**

→ Comme vous avez discuté de ces points avec le Marketing, pouvez-vous nous expliquer quelles sont les raisons que le Marketing avance pour justifier que ce ne soit pas embarqué dans les promos des offres ?

Et d'ailleurs, s'il n'y a pas de réclamations, c'est que les clients choisissent logiquement de prendre les offres séparément pour les réunir ensuite. Devant l'absence d'open dans ce cas, il est bien cavalier de votre part de souligner qu'il n'y ait pas de réclamations. Car vous le savez, vous ne pouvez pas recevoir de réclamations sur un produit qui ne se vend pas !

- **Point 3 : Concernant les délais de traitements de JIRA**

Vous nous confirmez que les anomalies de saisie restantes sur Orea sont à ce jour identifiées et seront corrigées dans les prochaines mises en production.

Face au manque d'efficacité du process Jira actuel, nous vous avons demandé de fixer un délai officiel de prise en charge et de résolution.

→ Sauf erreur de notre part, vous n'avez pas apporté de réponse quant aux délais qu'il vous faut fixer pour une prise en charge et la résolution.

→ Nous vous remercions de communiquer le process clair des escalades Jira.

- **Point 4 : Concernant le problème de stock sur la boutique de Saint-Martin**

Vous nous affirmez qu'il s'agissait d'une situation exceptionnelle qui a été rencontrée entre la mi-août et la fin aout.

→ La CFE CGC regrette le manque de connaissance que vous avez du terrain, car si vous aviez pris le temps de vous renseigner, les problèmes de pénuries de mobiles à Saint-Martin sont récurrents et toujours en cours.

→ Quelles solutions allez-vous mettre en place pour y remédier et permettre aux équipes de ventes de travailler dans les mêmes conditions que leurs collègues des boutiques des autres départements.

- **Point 5 : Concernant la pénurie de sacs :**

Vous nous précisez que vous aviez réduit volontairement le volume de commande et de stockage chez votre partenaire, du coup certaines boutiques se sont retrouvées sans sacs.

→ La CFE CGC regrette une fois encore, votre manque de connaissances du terrain, car TOUTES les boutiques n'avaient pas de sacs.

→ Cet état de fait peut laisser penser que c'est un choix volontaire de votre Direction pour faire des économies et peu importe l'image que les boutiques renvoient aux clients.

→ Pouvez-vous nous expliquer si ce n'est pas le cas, pourquoi avoir laissé s'installer une pénurie de sacs ?

Vous nous expliquez que cette pénurie de stock évoquée n'est plus d'actualité puisque les boutiques qui l'ont souhaité ont reçu une dotation en sacs et qu'un réapprovisionnement est prévu toutes les 2 semaines

→ Pouvez-vous nous confirmer que les responsables sont informés que les commandes sont à nouveau disponibles ?

- **Point 6 : Concernant le manque de chargeurs de tablettes.**

Vous nous confirmez l'augmentation de la dotation en tablette dans les boutiques en nous précisant que celles-ci comportaient un chargeur.

Non, elles ne comportaient pas de socle de chargement.

Vous nous expliquez que la fourniture de colonnes de chargement dépend de la typologie de la boutique et que ce n'est pas automatique.

→ Devant l'efficacité et la praticité de cette colonne, qu'est-ce qui vous empêche d'en équiper l'ensemble des boutiques afin de simplifier et optimiser l'utilisation des tablettes ?

→ Qu'entendez-vous par typologie de boutique ? Pourquoi cette typologie empêche de doter automatiquement toutes les boutiques ?

- **Point 7 : Concernant la possibilité de suivi des détopages par chacun des vendeurs.**

Vous avez confirmé que les éléments sur les détopages étaient transmis mensuellement aux Directeurs des Secteurs Ventes qui en assurent la communication à leurs managers.

→ Dans ce cas, pouvez-vous nous indiquer à quel moment les vendeurs ont été informés de chacun de leur détopage et les raisons associées ? Et sous quel format ?

→ Pouvez-vous nous transmettre un exemple ?

En effet, à ce jour, selon les remontées des vendeurs, il n'y aurait actuellement pas de process qui les aurait informés de chacun de leurs détopages ni des raisons de ceux-ci... Les conseillers n'ont donc aucun contrôle sur le suivi de leur rémunération.

Nous réitérons notre demande sur la légitimité de mettre en place **un point mensuel avec chaque vendeur sur ses détopages** et les raisons de ceux-ci. Les vendeurs doivent avoir des moyens de contrôle de leur rémunération.

- **Point 8 : Concernant les agressions à la boutique de République**

Après nous avoir expliqué en détail la situation et exposé les actions de la direction, vous nous avez confirmé qu'un debrief était prévu entre la DVDC et les services clients afin de voir si cette situation aurait pu être évitée et de prendre les mesures adéquates de part et d'autre afin d'éviter qu'une situation de ce type ne se reproduise.

→ Nous sommes ravis de constater que vous avez pris le sujet au sérieux et espérons que vous saurez en tirer les causes et faire en sorte que ce genre de situation puisse ne plus se reproduire.

La CFE CGC attend de vous Mme CUMAIN, des réponses claires, des solutions apportées aux diverses problématiques et surtout, **des réponses cohérentes avec la situation du terrain.**

Réponse de la Direction le 27 septembre 2022 :

Concernant les dysfonctionnements organisationnels :

Lorsque le client appelle le 3900 pour un dysfonctionnement de télécommande : le 3900 invite le client à changer les piles de la télécommande. s'il a un second décodeur on essaie l'autre télécommande, si malgré les piles neuves le problème persiste, il se rend en boutique pour échange de télécommande. Lorsque le client se présente sans son décodeur (ce qui peut arriver soit par oubli du client, soit par oubli du 3900 de le préciser) le conseiller renvoie le client récupérer son décodeur mais si cela s'avère compliqué pour le client (distance notamment), le conseiller peut être amené à échanger la télécommande après avoir pris le soin de questionner le client concernant le dysfonctionnement de celle-ci. En revanche dans ce cas de figure il explique au client qu'il ne peut lui garantir son bon fonctionnement étant donné qu'il n'a pu tester le décodeur.

A ce jour, même si ce sujet est remonté par les équipes, nous n'avons pas noté de dégradation des sondages de ce fait. Il est à noter que le sujet des télécommandes ressort pour 4% seulement dans les verbatims clients sur les actes non marchands sur les 3 derniers mois. Et dans ces 4%, seuls 14% sont des clients qui nous ont mis entre 2 et 3 étoiles donc insatisfaits, cela représente à peine 0,5% de clients insatisfaits (qui nous ont mis entre 2 et 3 étoiles) à cause de leur échange de télécommande. Nous faisons des points réguliers avec l'AVSC concernant les remontées de nos conseillers en boutique. Des rappels ont été faits auprès des services clients internes et externes sur le fait de préciser au client de se rendre en boutique muni de son décodeur. Des réunions sont en cours afin d'améliorer les parcours client sur le SAV Home.

Concernant les dysfonctionnements applicatifs :

La réduction des 30€ sur le Home est une remise qui ne s'applique que sur les offres Home en stand alone elle ne s'applique donc pas sur les offres Open il ne s'agit pas d'une anomalie mais d'un choix Marketing pour mettre en avant un prix facial sur le Home en cette période de rentrée. Côté Mobile, nous avons une édition limitée qui elle vient s'appliquer sur Open. Le client a donc le choix soit de bénéficier de l'édition limitée et dans ce cas de la remise Open ou bien de profiter d'une offre Home avec un prix facial remisé. Les vendeurs ont les éléments pour argumenter en ce sens et des rappels ont été faits par le développement des ventes et par la ligne managériale. La promo Home revient onc à 90€ de remise ponctuelle (-30€ sur 3 mois) alors que la remise Open sur les offres mobiles premium équivaut à -120€ par an (remise permanente). Donc le client est gagnant à terme à souscrire à une offre Open (30€ de remise supplémentaire qui en plus se retrouve être permanente et non ponctuelle). Bien entendu c'est le client qui décide ensuite et s'il souhaite bénéficier de la promotion sur le Home il pourra toujours prendre Open dans un second temps.

Ces points ont été discutés avec le marketing avant le lancement de la promotion et nous n'enregistrons pas à ce jour de réclamations clients sur ce sujet.

Concernant les problèmes liés à l'utilisation d'OREKA ils sont de deux ordres,

- les problèmes liés à la saisie des offres Open pour laquelle de nombreuses corrections d'anomalies ont eu lieu et permettent aux vendeurs d'avoir un meilleur confort de saisie. Les anomalies restantes sont à ce jour identifiées et seront corrigées dans les prochaines mise en production.
- Les problèmes liés à l'utilisation en lieu d'OREKA en lieu et place de CLEMENTINE pour les offres mobiles seules, la bascule a eu lieu mi-octobre et des signalisations sont faites par les vendeurs afin de recenser les difficultés dans le but de les corriger. Toutes les anomalies recensées sont bien remontées mais certaines nécessitent plus de délais pour être corrigées. L'outil CLEMENTINE étant toujours accessible, les conseillers peuvent en cas d'anomalie y saisir la demande. Un point a été fait récemment avec le chef de projet décommissionnement CLEMENTINE afin de bien s'assurer que l'ensemble des anomalies étaient prises en compte.

Concernant les problèmes de saisie sur le Home

Nous avons en effet connu un problème sur une non-alimentation de la boîte à numéro dans certains départements, ce problème est réglé depuis plusieurs mois. Quant aux problèmes détectés sur les grilles de rendez-vous ils sont vite résolus dès qu'une alerte est faite auprès de la direction technique Antilles Guyane. Celle-ci a d'ailleurs mis en place une veille afin d'éviter ce type de situation. Concernant les dossiers qui remonteraient en BO, je vous confirme que comme je l'avais précisé dans un précédent mail, ceux sont bien ressaisi avec le code CUID du vendeur ayant pris la commande à l'origine (des rappels ont été faits en ce sens auprès des services concernés). Mes services n'ont pas été alertés à ce jour d'un quelconque dysfonctionnement. Les managers qui suivent les placements de leur boutique peuvent nous remonter le cas échéant les placements manquants pour vérification.

Concernant le problème de stock sur la boutique de St Martin, il s'agit d'une situation exceptionnelle qui a été rencontrée entre la mi-août et la fin août car une commande n'a pas été livrée par la Supply chain. Suite à réclamation du manager le problème a été solutionné.

Concernant la pénurie de sacs, en effet, nous avons réduit volontairement le volume de commande et de stockage chez notre partenaire, du coup certaines boutiques se sont retrouvées sans sacs. Cette pénurie de stock évoquée n'est plus d'actualité puisque les boutiques qui l'ont souhaité ont reçu une dotation en sacs et un réapprovisionnement est prévu toutes les 2 semaines. Néanmoins nous avons rappelé aux managers l'importance des gestes éco responsables en leur demandant de diminuer la consommation de sacs et de ne donner des sacs que lorsque cela est réellement nécessaire.

Concernant les tablettes, nous avons en effet augmenté la dotation en tablette dans les boutiques qui étaient faiblement dotées en réarbitrant l'ensemble des tablettes, normalement celles-ci comportaient un chargeur. A date nous n'avons pas eu de remontées sur des manques de socle pour les charger. Suite à votre alerte j'ai demandé à ce qu'un point soit fait avec les managers concernés. Nous disposons aussi dans certaines boutiques de colonnes de chargement mais toutes les boutiques n'en sont pas dotées, c'est aussi le cas en métropole et cela dépend de la typologie de la boutique.

Concernant les détopages que vous qualifiez de « non justifiés »

Nous avons rencontré un seul bug suite à l'anonymisation du fichier PVC. Les placements qui n'ont pu être contrôlés par le CIFRA suite à ce bug n'ont pas été détopés. Il est à noter que lorsqu'il y a impossibilité de contrôle d'un placement par le CIFRA, ce dernier n'est pas invalidé. Je tiens à vous préciser que les numéros ne sont pas transformés en 0596000000. Concernant la nécessité de l'envoi des détopages aux managers, les éléments sont transmis mensuellement aux Directeurs des Secteurs Ventes qui en assurent la communication à leurs managers. Un comité PVC est réalisé avec le comité de direction de la DVDC chaque mois afin d'évoquer l'ensemble des sujets relatifs à la Part Variable des conseillers et des managers.

Concernant la situation de la boutique de République :

Le client est venu le lundi 29 août à la boutique de République, il a agressé verbalement les conseillers et s'en est pris au support de distributeur de gel à l'entrée de la boutique. Il réclamait un remboursement en espèces immédiat, suite litige commercial. Le conseiller client qui assurait l'intérim managérial a immédiatement averti la DSV et a appelé la Police. Cette dernière est arrivée quelques minutes après cet appel. Le client a été pris en charge avec l'aide du Service Client et de la Comptabilité afin de trouver une solution rapide car le client ne voulait pas être remboursé par virement mais souhaitait absolument un remboursement en caisse. Le client a finalement quitté la boutique sur incitation de la Police, après que nous l'ayons rassuré sur le fait qu'un remboursement par virement avait été déclenché par notre service comptabilité le jour même, et qu'il recevrait par mail dès le lendemain matin, l'attestation du virement en cours faite par Orange Caraïbe.

Un échange téléphonique a eu lieu le 30 août matin entre la DSV et le client pour lui expliquer à nouveau que le virement était en cours et l'attestation de virement lui a été envoyée dans la matinée. Une semaine après, soit le 6 septembre, le client est revenu avec des propos menaçants à l'encontre du manager et des conseillers car son problème n'avait été réglé qu'en partie. Le manager a tout de suite sollicité la DSV. Des échanges directs ont eu lieu entre le client et le Responsable du service client et de l'administration des contrats Orange Caraïbe et entre la DSV et ce dernier, afin de comprendre la demande du client. Après plusieurs vérifications effectuées par le Service client, un autre dégrèvement correspondant à d'autres factures payées à tort, a été validé. Lors du dernier échange entre le Responsable du service client et de l'administration des contrats Orange Caraïbe et le client, un point complet a été fait sur tout l'historique des factures du client afin de s'assurer d'une parfaite prise en compte de sa demande sur l'ensemble de la période pour laquelle il réclamait. Après s'être tous les deux mis d'accord sur la période, le remboursement complémentaire a été fait par virement au client et une attestation de virement lui a été envoyée.

Malgré cette prise en charge le client et sa compagne sont repassés cette fois à la boutique de la Galleria le 22 septembre et ont dû être à nouveau éconduits par les forces de l'ordre. Les agressions ont été tracées dans SEQUORIS, trois dépôts de plainte ont été réalisés. Après chacune des agressions, la DSV a rencontré les salariés afin de leur permettre de s'exprimer, leur a donné les contacts de la cellule d'écoute et de la médecine du travail, et a proposé pour ceux qui le souhaitaient, un rendez-vous avec le médecin du travail.

Un agent de sécurité a été rajouté sur les 3 boutiques en proximité de Fort de France en plus de l'agent présent habituellement pendant plusieurs jours afin d'éviter un retour du client. Il a été décidé en accord avec les conseillers, d'écrire un courrier au client afin de lui faire part de notre désapprobation quant à son attitude. Néanmoins malgré toutes ces mesures, le client et sa compagne sont repassés à plusieurs reprises évoquant leur problème mais pour autant restant hermétiques à toute tentative de discussion. Les clients ont finalement accepté de rencontrer la directrice du secteur vente Martinique, accompagné de la directrice de la relation Client. Ce RDV a eu lieu ce lundi soir dans la boutique de Fort de France à la demande du client, boutique fermée à cet effet et en présence d'agents de sécurité. Une solution a alors été proposée au client qui a accepté. Les équipes sont particulièrement choquées de cette situation car le client a aussi fortement communiqué sur les réseaux sociaux dégradant ainsi l'image d'Orange et de nos boutiques. Je suis ce jour en Martinique afin de rencontrer les conseillers clients et les managers qui ont eu à vivre cette situation particulièrement anxiogène. Un debrief est prévu entre la DVDC et les services clients afin de voir si cette situation aurait pu être évitée et de prendre les mesures adéquates de part et d'autre afin d'éviter qu'une situation de ce type ne se reproduise.

Courriel envoyé par la CFE-CGC le 19 septembre 2022 : [AG - Boutiques.... Il est malaisé de corriger en un jour une folie qui date de loin | DO-Antilles-Guyane | Directions Orange | Etablissements | CFE-CGC groupe Orange \(cfecgc-orange.org\)](#)

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

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/annuaireCFEGC

