

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.

Réponses de la Direction le 26 juin 2023 :

Suite aux échanges fait avec mes équipes, voici les éléments que je peux vous apporter.

Concernant votre questionnement sur les attestations d'hébergement non acceptées en Martinique : Il n'y a aucune volonté de discrimination mais tout simplement une mauvaise information émanant d'une boutique de Martinique qui a été généralisée à tout le secteur. Ce point a été identifié et lors du comité de département du 1^{er} juin 2023, un rappel des consignes a été fait aux managers et la consigne telle que décrite dans l'abécédaire a été de nouveau communiquée à l'ensemble des conseillers clients lors des réunions d'équipes des boutiques.

Pour ce qui est des PXF pour la boutique de Saint-Martin : Depuis l'ouverture d'Orange Bank, les boutiques de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy ne peuvent pas commercialiser ces offres du fait de la législation bancaire. Le PXF s'appuie sur le socle Orange Bank ce qui exclue de fait les boutiques des Iles du Nord. Nous avons, depuis quelques temps, rouvert le sujet avec les équipes du national afin de voir dans quelle mesure nous pouvons mettre en place le PXF.

En ce qui concerne la procuration mobile : Comme vous le savez, nous ne dépendons pas du même opérateur mobile. Ce sujet fait partie de ceux que nous avons instruit au niveau des Antilles Guyane et j'espère que nous pourrons bientôt offrir ce service à nos clients et permettre ainsi à nos conseillers de pouvoir accepter de prendre en charge des clients avec procuration.

Quant au retour d'un numéro d'assistance dédiée, ce numéro n'a pu être maintenu. Néanmoins, beaucoup d'améliorations ont été apportées.

Le suivi commande pour le suivi d'une prise de commande est très bien alimenté (explications, état de la commande, aléas éventuels), les explications sont claires et les conseillers peuvent faire des relances sur les dossiers client. En cas de vrille, le CAREC est très efficace et les managers y font appel lorsque nécessaire. Côté assistance ATH, réclamations et recouvrement, les conseillers peuvent prendre RDV via un applicatif dénommé HAGRID avec le client. Les clients sont alors rappelés par les services concernés ; Cela fonctionne bien et les grilles de RDV permettent des RDV rapides.

Pour tout ce qui est dysfonctionnement applicatif, la Hot line distributeur reçoit les appels des conseillers et peut prendre en charge certaines demandes directement. Enfin, des réunions sont réalisées régulièrement entre les équipes afin de faire remonter les irritants tant au niveau SI que processus ce qui permet de faire avancer les sujets.

Concernant les paiements en espèce de plus de 50 €, nous subissons en effet cette décision. Nous avons évoqué ce point avec les services clients afin de voir ce qui peut être fait.

Concernant les remontées de clients mécontents : Nous n'avons pas été alertés d'une recrudescence de RDV non honorés et nous restons très vigilants sur ces remontées. Vous avez eu une bilatérale avec Laurent Beau, directeur technique Antilles Guyane qui vous a précisé les actions mises en œuvre dans le domaine technique. De ce que j'ai compris après avoir pris attache auprès de lui, un compte rendu vous a d'ailleurs été envoyé sur ce sujet.

Sur les retours Porte à Porte, nous avons des réunions régulières entre les responsables de boutique, les directeurs des secteurs ventes et les équipes chargées du PAP afin de remonter les difficultés qui peuvent être rencontrées. Des actions correctives sont régulièrement mises en place afin d'éviter les dérives. Sur les Air Box, seules les franchises sont habilitées à réaliser des prêts d'air box, les partenaires ne le sont pas à part le partenaire de Marie-Galante pour lequel nous avons ouvert le service très récemment. En général, les franchises font bien le prêt d'air box mais il peut arriver dans certains cas de figure (comme la crise réseau récente en Guyane) que celles-ci soient obligées de renvoyer des clients dans les boutiques propriétaires par manque de stock. En général dans ces cas de figure, le directeur secteur vente est alerté. Des points réguliers sont faits par les animateurs des ventes pour s'assurer du respect des process par les franchises. Ceux-ci étant dans la même équipe que les responsables de boutiques, les échanges sont simplifiés.

Concernant les bornes de test : Certaines boutiques ont pu rencontrer des difficultés, lorsque la signalisation est faite, elle est en général prise en charge rapidement par les équipes SI. Récemment, nous n'avons eu qu'une seule panne longue sur la boutique de Montjoly et lorsque la panne a un réel impact sur le SAM nous en tenons compte et le réajustons manuellement pour ne pas pénaliser les équipes.

Concernant la boutique de Place d'Armes, une expertise du réseau a été menée sur cette boutique. Une solution qui permettra d'avoir une liaison avec une bande passante plus large a été actée. Elle est prise en charge côté RSI. Concernant l'aménagement, une réflexion a été lancée sur l'optimisation de l'agencement de la boutique et des préconisations sont à l'étude.

Concernant le meuble sur Millenis, il s'agit d'un dispositif temporaire destiné à récupérer les vieux décodeurs dans le cadre d'un échange réalisé par envoi du nouveau décodeur au client. Nous avons fait remonter ce point au marketing. Ce meuble devrait bientôt être retiré de l'espace vente. Dans l'attente, nous regardons comment faire pour le renforcer.

Courriel envoyé par la CFE-CGC le 8 juin 2023 :

Bonjour Mme la Directrice Vente & Distribution Caraïbe

Comme vous le savez, la CFE CGC a à cœur d'être à l'écoute des salariés, et nous souhaitons nous inscrire dans une démarche d'amélioration continue des conditions de travail. C'est pourquoi nous consultons régulièrement les équipes de vente en boutique sur site, afin de recueillir leurs remarques ou alertes concernant leur vécu professionnel au quotidien.

Nous souhaitons ainsi vous faire part des dernières remontées afin de vous aider à contribuer de façon pertinente à l'optimisation du fonctionnement des boutiques.

Voici les différents sujets qui nécessitent d'être traités :

1) Uniformisation de l'application des règles de l'abécédaire pour la Martinique

Suite à notre visite en Martinique, nous avons constaté qu'aucune des 4 boutiques n'accepte les attestations d'hébergement, quelles qu'elles soient.

Pourtant, après consultation de l'abécédaire en vigueur et vérification auprès du service de formation, les attestations d'hébergement se doivent d'être acceptées selon certaines conditions :

« Extrait de l'abécédaire en vigueur : En situation d'hébergement (centre associatif, foyer ou résidence), fournir une attestation d'hébergement sur papier officiel à entête du centre. À l'exception des situations suivantes (cela sous-entend que dans les situations suivantes, il n'y a pas besoin de papier officiel à entête, mais des pièces associées à chaque situation) :

- militaire ou gendarme hébergés dans une caserne (hors Légion étrangère)
- famille proche : conjoint, concubin, enfant, père ou mère, fournir les pièces complémentaires
- pièce d'identité de l'hébergeur
- livret de famille : enfant, conjoint marié ou PACS/ Acte de concubinage »

=> Il y est clairement indiqué qu'il est possible d'accepter des attestations d'hébergement avec les conditions détaillées ci-dessus. Les boutiques de Guyane et de Guadeloupe appliquent cette règle et acceptent les attestations d'hébergement sous ces conditions.

Pourquoi la Martinique n'applique-t-elle pas cette règle et refuse systématiquement toute attestation d'hébergement ? Cette situation défavorise nettement les équipes de vente martiniquaises qui se privent de CA potentiel, et qui n'ont pas les mêmes chances de performer et de réaliser leurs objectifs que le reste du territoire Antilles Guyane. C'est tout simplement une discrimination !

2) À quand les PXF pour la boutique e St Martin ?

À notre grand étonnement, il est impossible d'effectuer des PXF à Saint-Martin. Pourquoi priver cette boutique d'un levier de vente aussi essentiel qu'est le PXF ? Cela est perçu comme de la discrimination par rapport aux boutiques des autres territoires DOAG.

3) Procuration mobile :

En métropole, il est possible d'établir une procuration pour le mobile via l'espace client, et de permettre ainsi à une personne qui ne peut pas se déplacer physiquement (personne âgée, impotente ou hospitalisée) d'effectuer des actes mobiles comme changer de carte Sim ou de mobile. Or aux Antilles Guyane, il n'existe aucune possibilité de procuration pour les mobiles, ce qui crée une réelle incompréhension des clients concernés et un mécontentement manifeste. Cette incohérence révèle une nécessité de pallier le problème et d'accepter certaines procurations. [Que proposez-vous à ces catégories de clients ?](#)

4) À quand le retour d'un numéro d'assistance dédié aux boutiques

Il nous a été très régulièrement remonté :

- Une absence de transparence pour le suivi de commande au niveau du SI, qui ne donne pas les moyens aux vendeurs de renseigner et de satisfaire les clients.
- Un manque de proximité et d'accessibilité des services d'assistance (3900 technique, et facturation)

Ces problèmes (qui sont toujours les mêmes depuis plusieurs années) avaient pourtant été pris en compte auparavant grâce à la mise en place d'un numéro d'assistance 0969390971. Ce numéro était dédié uniquement aux boutiques, et il permettait aux vendeurs d'apporter une réponse directe et immédiate aux clients. Mais force est de constater que ce numéro n'existe plus, car son SVI a été désactivé, ce qui plonge de nouveau les équipes de vente dans une impuissance totale devant les clients sans réponse. [Devant ce constat, comptez-vous remettre en usage cette assistance directe aux boutiques ?](#)

5) Quelles solutions pour les paiements en espèces de plus de 50€ ?

Depuis peu, il existe une nouvelle réglementation de La Poste qui n'autorise plus les paiements en espèces des factures de téléphone au-delà de 50€. [Comme nous n'avons plus de bornes de paiement, que peut-on proposer aux clients qui ne peuvent pas payer par prélèvement ?](#)

6) Retours clients mécontents

- Selon les remontées terrain, force est de constater une recrudescence des rendez-vous ratés (production et dépannage).
 - ⇒ Insatisfaction client et défiance à l'égard d'Orange
 - ⇒ Stress des vendeurs et sentiment d'illégitimité

[Comment Orange compte-t-il pallier les défaillances de ses sous-traitants ?](#)

Pourquoi ne pas mettre en place un système de rappel du client la veille du rendez-vous comme en métropole ?

- Discours de vendeurs en PAP peu clair et peu transparent : les clients reviennent en boutique, car ils n'ont pas compris. Parfois, le vendeur PAP leur cache certaines choses pour arriver à leurs fins.

[Comment comptez-vous éviter ces dérives ?](#)

- Beaucoup de SAV Air box, car la plupart des boutiques franchisées ou partenaires (qui sont pourtant habilitées à en délivrer) renvoient les clients vers les boutiques propriétaires. Cela engendre une recrudescence de flux non marchand dans les boutiques propriétaires, empiète sur le temps dédié aux actes marchands et crée potentiellement de l'insatisfaction.

[À quand un rappel à l'ordre des franchises et partenaires, pour les contraindre à respecter leurs engagements envers le groupe ?](#)

7) Dysfonctionnements récurrents des bornes de test

L'ensemble des boutiques remontent des dysfonctionnements récurrents des bornes de test qui nécessitent des interventions régulières. [Le taux de tests étant un SAM régulièrement appliqué, comment est-il possible d'en optimiser la réussite dans ces conditions ?](#)

8) Aménagement de boutiques :

- **Place d'Armes** : La vitesse de connexion de la boutique s'avère insuffisante (débit très faible entraînant des lenteurs de saisie et un manque d'efficacité des actes de vente, ainsi que de l'attente client => Impact négatif sur les SAM perception de l'attente, satisfaction client et sur les OPC. Nécessité d'un meilleur aménagement de la boutique avec plus de distances entre les positions pour plus de confidentialité, et une meilleure circulation. [À quand une amélioration de l'aménagement de cette boutique ?](#)
- **Milenis** : Il existe dans cette boutique un meuble en plastique souple pour recueillir le vieux matériel à recycler, mais ce meuble se déforme et menace de s'écrouler dès qu'il reçoit plus d'un décodeur => inadaptable et dangereux. [Est-il judicieux de conserver ce type de meuble dans les boutiques ?](#)

Nous espérons que vous saurez entendre ces remontées à leur juste valeur, elles représentent le vécu de vos équipes sur le terrain. Nous attendons que vous puissiez y répondre dans un souci d'amélioration continue des conditions de travail, et nous nous tenons à votre disposition dans une réelle volonté de co-construction de solutions, pour le bien commun des salariés.



Marie LORET : 06 94 42 77 01
Kevin CONTOUT : 06 96 55 12 55
Thierry XAVIER : 06 90 28 21 22
Lucie JANCZAK : 06 90 50 70 30
Olivier GOURLAY : 06 96 25 96 25
Ambroise PLAISANCE : 06 47 31 01 06
Jean Marc DARTAGNAN : 06 89 10 01 12



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !
www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

