

Bilan de nos actions : la CFE CGC agit pour les boutiques DVDC !



Septembre 2023 - DO Antilles Guyane

Nous arrivons bientôt au terme de notre mandature, et depuis les dernières élections où vous avez décidé de nous faire confiance, **un bilan de nos principales actions s'impose.**

Vous trouverez un résumé des actions que nous avons menées pour la DVDC depuis 4 ans

Actions menées et abouties	Actions menées avec réflexion de la direction en cours	Actions en cours de négociation
<p>Allègement de l'abécédaire Home : grâce à notre action, le national a décidé de supprimer les demandes de justificatifs de domicile pour les contrats home et redonner ainsi les chances aux boutiques face au 3900 et au digital.</p> <p>Rappel à l'ordre des boutiques franchisées sur les process : Pour qu'elles respectent l'abécédaire et dispensent les airbox</p> <p>Un suivi des détopages pour chacun des vendeurs : Pour que chacun des vendeurs soit informé mensuellement des détopages manuels du BP Cifra et des leurs raisons</p> <p>Acceptation des attestations d'hébergement en Martinique : Rétablir le process et lui donner les mêmes chances de CA que les autres boutiques DVDC</p> <p>Alarme anti-intrusion : assurer la sécurité pour le personnel des boutiques En obligeant la direction à établir un process afin d'éviter les risques de traumatismes de l'audition suite aux 3 accidents du travail de Matoury</p> <p>Prise en charge des frais de pressing des tenues de travail par l'entreprise</p>	<p>Nombreuses alertes sur les dysfonctionnements récurrents rencontrés en boutiques : Dysfonctionnements applicatifs (Oreka, Clementine, D star, payer partout...) Dysfonctionnements organisationnels (suivi de commande, vrilte client, promos inexistantes sur open</p> <p>Pour la mise en place d'une cellule C3P Antilles Guyane afin de soulager les managers. Cette cellule de gestion de planning existe dans toutes les AD sauf aux Antilles Guyane</p> <p>Pour un meilleur aménagement des boutiques Place d'Armes Milenis Montjoly Galleria</p> <p>Pour une formation sur la gestion des incivilités faite en présentiel par des experts et non en distanciel comme prévu. Comment former efficacement sur la gestion de rapports humains conflictuels en distanciel si pas de mises en situation ?</p> <p>Approvisionnement en sacs pour les clients : se donner les moyens de satisfaire le client comme dans toutes les boutiques de métropole.</p>	<p>Pour une augmentation et une pérennisation des effectifs en boutique Davantage de CDI = plus de compétences pour une meilleure répartition de la charge de travail</p> <p>Pour une évolution de l'abécédaire mobile (actuellement trop limitant) Alléger l'abécédaire mobile pour se donner plus de potentiel de ventes pour plus de rémunération et de satisfaction client</p> <p>Pour une acceptation des procurations mobile sur le territoire Comme en métropole, pour permettre aux personnes ne pouvant se déplacer d'être servi en boutique = augmentation du CA potentiel et de la PVV</p>

Détails des Actions menées par la CFE CGC et abouties

SUJETS	AVANT	APRES l'action de la CFE CGC Antilles Guyane
<p>Octobre 2022 :</p> <p>Allègement de l'abécédaire Home : Suppression des justificatifs de domicile</p> <p>C'est la CFE CGC Antilles Guyane!</p>	<p>Durcissement règles pour les justificatifs de domicile pour les contrats HOME : pas de bail, pas d'actes de propriété.</p> <p>Traitement divergent entre les boutiques et le 3900 ou site Web qui ne demandent aucun justificatif</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Insatisfaction des clients ➤ Perte considérable de CA ➤ Difficulté à atteindre les objectifs, ➤ Perte de rémunération ➤ Fuite des clients vers le 3900 ou le site Web ou vers la concurrence. 	<p>Action CFE CGC Antilles Guyane menée au niveau National auprès du directeur du réseau distribution Orange France</p> <p>Le 17/06/22 : Obtention d'une Décision nationale d'alléger l'abécédaire Home pour les boutiques en supprimant les justificatifs de domicile comme pièces essentielles.</p> <p>Bénéfices DVDC :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Augmentation Du potentiel de vente ➤ Augmentation de la PVV ➤ Parcours clients facilité = Fidélisation client ➤ Augmentation du CA = Pérennisation des boutiques
<p>Septembre 2021 :</p> <p>Rappel à l'ordre des boutiques franchisées et partenaires qui ne respectent pas les process</p>	<p>Non-respect des process par les franchisés et partenaires :</p> <p>Pas de SAV Airbox, souscription de contrats sans contrôle des pièces</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Perte de rémunération ➤ Inégalité des chances ➤ Déplacement du CA dans les boutiques franchisées plus permissives ➤ Perte CA Boutiques DVDC ➤ Augmentation flux de clients SAV Airbox vers DVDC 	<p>Alerte de la CFE CGC (AG) auprès la Direction, qui rappelle les règles aux franchisés.</p> <p>Bénéfices DVDC :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Équité de traitement ➤ Préservation du Flux marchand ➤ Préservation de la rémunération
<p>Octobre 2022</p> <p>Un suivi des détopages de vente pour chacun des vendeurs</p>	<p>Certains détopages de vente sont effectués manuellement par le BP CIFRA sans que les vendeurs en soient informés</p> <p>Impossibilité de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Suivre ses ventes, ➤ Connaître les raisons de détopages ➤ Contester potentiellement le détopage ➤ S'améliorer en évitant de reproduire ses erreurs 	<p>La CFE CGC demande que TOUS les vendeurs aient chaque mois la liste de leurs détopages et de leurs raisons</p> <p>⇒ La Direction s'engage à s'assurer que les managers feront les relais auprès des vendeurs. (10/22, rappel au 04/23)</p> <p>Bénéfices DVDC :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Maitrise et transparence de sa rémunération
<p>05/2023</p> <p>Acceptation des attestations d'hébergement en Martinique</p>	<p>Nous constatons que les 4 boutiques de Martinique n'acceptent pas les attestations d'hébergement contrairement à ce que préconise l'abécédaire</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Perte de rémunération potentielle ➤ Inégalité des chances pour la Martinique par rapport aux boutiques DVDC ➤ Perte de CA potentiel 	<p>La CFE CGC demande l'uniformisation de l'application de l'abécédaire sur la DOAG</p> <p>⇒ Rappel immédiat des consignes aux managers et aux équipes de Martinique pour être au niveau des autres boutiques de la DVDC</p> <p>Bénéfices Martinique :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Equité entre les 3 départements ➤ Augmentation du potentiel de vente ➤ Augmentation de la rémunération
<p>03/2022</p> <p>Prise en charge des frais de pressing des tenues de travail</p>	<p>Prise en charge aléatoire de frais de pressing sur la DOAG</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les vendeurs s'occupent de laver leurs tenues de travail = perte de temps et d'argent 	<p>La CFE CGC a rappelé à la Direction en 03/2022 le code du travail et l'obligation employeur.</p> <p>⇒ La Direction confirme la prise en charge de pressing</p> <p>Bénéfices DVDC :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gain de temps et d'argent
<p>2022</p> <p>Alarme anti-intrusion : assurer la sécurité pour le personnel des boutiques</p>	<p>Suite au déclenchement intempestif de l'alarme anti-intrusion sur la boutique de Matoury : 3 accidents du travail graves (Traumatismes de l'audition)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Un système d'alarme potentiellement dangereux pour les salariés en boutique ➤ Risques graves de perte d'audition 	<p>La CFE CGC a lancé une alerte pour danger grave et imminent (DGI) auprès de la Direction l'obligeant à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mener une étude pour sécuriser ses alarmes auprès des salariés de toute la DOAG • Eloigner des sirènes d'alarme dans certaines boutiques • Mettre en place de casque anti bruit pour les vigiles censés désactiver les alarmes • Créer de nouvelles consignes de sécurité déployées auprès des salariés <p>Bénéfices DVDC : sécurité et santé des salariés</p>

Détail des Actions menées avec réflexion de la direction en cours

Sujets	AVANT	Engagements obtenus par l'action de la CFE CGC
<p>Depuis 2020 :</p> <p>Nombreuses alertes sur les dysfonctionnements vécus en boutique</p>	<p>Manque de transparence du suivi des commandes et prises en charges sur vrilles clients = perte de confiance et insatisfaction clients.</p> <p>Nombreux dysfonctionnements applicatifs : Oreka, Clémentine, Dstar, Jira, « payer partout », bornes de tests,</p> <p>Non application des réductions Home disponibles dans soft si saisie en Open dans Oreka = insatisfaction client = incohérence face à la politique de passage en open.</p> <p>Passage récurrent des commandes home en back office = retard de traitement et placements non comptabilisés</p> <p>Manque de tablettes en boutique = Difficultés pour check ID, PXF, Compagnon, GDFA, OB</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Impacts sur SAM et OPC donc baisse de rémunération ➤ Risques psycho sociaux, Burn Out, Perte de sens. 	<p>Alertes CFE CGC (AG), nous obtenons de la Direction des Engagements pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Réduire les temps de traitements des Jira, des dossiers Home passés en BO, et des vrilles ✓ Un meilleur suivi des remontées de placements pour les commandes passées en BO, et une saisie manuelle s'il le faut. ✓ Ajuster les objectifs à chaque dysfonctionnement (Oreka 11/21, Payer Partout 05/22, borne de tests) ✓ Corriger et appliquer les promos sur Open dans Oréka (01/23), (à refaire pour promo septembre) ✓ Mettre en place (04/22) des réunions Open Lab comme boucle d'amélioration continue
<p>2023 :</p> <p>Soulager les managers : demande de mise en place d'une cellule C3P Antilles Guyane</p>	<p>Dans chaque AD en métropole et à la Réunion (10 boutiques), la gestion des plannings et le pilotage de la performance sont gérés par une cellule C3P. A date, pas de cellule C3P à la DVDC : ce sont les managers qui se chargent de ces activités pour chacune des 12 boutiques de la DVDC.</p> <p>Charge de travail écrasante et chronophage, qui empêche les managers de s'investir pleinement sur des missions de management auprès de leurs équipes (animations, soutiens, accompagnements...)</p>	<p>La CFE CGC demande à la Direction de s'aligner sur la volonté nationale d'Orange de faciliter le travail des managers et l'engage à créer cette cellule C3P.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La directrice de la DVDC indique être consciente du problème et a prévu une réflexion mais à long terme. <p>La CFE CGC reste en alerte sur ce sujet et y reviendra d'ici quelques mois.</p>
<p>2022/2023 :</p> <p>Pour un meilleur aménagement des boutiques</p>	<p>Place d'Armes : Lenteur de connexion</p> <p>Nécessité d'avoir plus de distances entre les positions pour plus de confidentialité, et une meilleure circulation.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lenteurs = inefficacité des actes de vente ➤ Impact négatif sur les SAM perception de l'attente, satisfaction client et sur les OPC. <p>Milenis : Existence d'un meuble en plastique souple pour recueillir le matériel à recycler</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Inadapté et dangereux. <p>Montjoly : Mobilier obsolète et très abîmé : sièges vendeurs et clients insuffisants et cassés, mobilier de bureau qui basculent quand on s'appuie dessus, banquette clients éventrée....</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Manque de confort et dangers des positions de travail ➤ Mauvaise image de la boutique et grande pénibilité du travail, atteinte à la santé des salariés <p>Galleria : Clim en panne en sept 2022 et difficulté de réparer rapidement = pénibilité du travail</p>	<p>La CFE CGC demande de pallier ces problèmes d'aménagement, de mobilier obsolète, et ALERTE sur la santé au travail via le CSSCT.</p> <p>La Direction a décidé de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mener une expertise du réseau pour les lenteurs. Et up grade du débit. ✓ Lancer une réflexion sur l'optimisation de l'agencement ✓ Remonter au marketing pour changement du meuble. Dans l'attente, il est renforcé. ✓ Profiter du déplacement de la boutique de Jarry pour récupérer le mobilier en trop et l'envoyer sur la boutique de Montjoly. ✓ Réparer immédiatement de la position dangereuse ✓ Concernant le relooking : pas de remise au concept prévu car en attente de refonte des boutiques au national. ✓ Trouver une solution pérenne de réparation de la clim (importation d'un moteur de clim de Guadeloupe)
<p>Avril 2023</p> <p>Sécurité et santé des salariés :</p> <p>Une formation sur la gestion des incivilités faite en présentiel par des experts et non en distanciel</p>	<p>Une formation liée à la sécurité des salariés en distanciel malgré une augmentation des agressions et du stress en boutique (dernière enquête nationale CNPS)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comment former efficacement sur la gestion de rapports humains conflictuels en distanciel si pas de mises en situation ? 	<p>La CFE CGC demande à ce que les formations liées à la sécurité des salariés soient faites en présentiel par des experts (intervention de cabinet externes)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La Directrice de la DVDC a conscience de l'importance du sujet et va chercher des prestataires locaux pour la dispenser en physique. <p>La CFE CGC reviendra sur le sujet dans les mois à venir.</p>
<p>2022 :</p> <p>Demande d'approvisionnement en sacs</p>	<p>Inexistences de sacs aux Antilles Guyane, sous couvert de RSE, contrairement aux boutiques de métropole.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Impact négatif sur la satisfaction client et sur l'image d'Orange ➤ Discrimination par rapport aux boutiques de métropole 	<p>La CFE CGC a demandé à la direction de s'aligner sur l'approvisionnement des boutiques de métropoles.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Octobre 2022 La direction indique que les boutiques qui le souhaitent recevront une dotation en sacs et qu'un réapprovisionnement sera prévu toutes les 2 semaines

La CFE CGC Antilles Guyane continue de revendiquer

1/ La préservation de l'emploi et des conditions de travail

Le taux de précarité est très élevé sur l'ensemble des boutiques de la DVDC avec parfois plus de la moitié de l'effectif du site en CDD ou intérim

- Turn over, manque de compétences durables et opérationnelles
- Epuisement des CDI qui pallient le manque d'effectif durable

La CFE CGC a alerté la direction sur ce sujet et a demandé des recrutements supplémentaires en CDI afin de pérenniser les effectifs et soulager les équipes.

⇒ La Direction reconnaît les difficultés mais n'a pas le GO du national.

2/ Une optimisation de la rémunération

- **Plus de business grâce à une évolution de l'abécédaire mobile (actuellement trop limitant)**

L'abécédaire mobile local est beaucoup plus exigeant qu'au national et entraîne une limitation des clients potentiels

- Baisse du CA mobile = baisse de la rémunération
- Difficulté pour atteindre les objectifs OPC
- Insatisfaction client

La CFE CGC propose de mettre en place un test avec acceptation de bail locatif et attestation d'hébergement hors famille et analyse d'impacts (comme cela se fait déjà avec l'acceptation de passeports étrangers)

La Direction nous précise qu'elle n'a pas la volonté d'élargir les tests sur les justifs de domicile pour l'instant = La CFE CGC reviendra sur ce sujet une fois le test en cours terminé

- **Plus de business grâce à une acceptation des procurations mobile sur le territoire pour les personnes ne pouvant se déplacer = satisfaction client / augmentation du CA = plus de PVV**

La direction attend la fusion avec OCA pour appliquer les mêmes règles qu'au national

- **Une prime pour les ACAC d'ACAC qui s'investissent dans une expérience de management sans en avoir la rémunération**

LA CFE-CGC A VOTRE ECOUTE

- ▶▶ Depuis 4 ans nous sommes régulièrement sur le terrain, dans les boutiques, pour vous écouter et remonter ce qui mérite d'être signalé et amélioré, et pour vous donner un retour sur nos actions et leur évolution.
- ▶▶ Par cette présence régulière sur le terrain, nous nous engageons à veiller aux intérêts réels des salariés, et à les défendre dans l'optique d'une entreprise pérenne et humaine.

**Nous sommes à l'écoute de vos remontées.
N'hésitez pas à nous solliciter !**



**CHOISISSEZ
CEUX
QUI
AGISSENT !**



Marie LORET – 06 94 42 77 01
Xavier THIERY – 06 90 28 21 22
Kevin CONTOUT – 06 96 55 12 55
JM DARTAGNAN – 06 89 10 01 12

Abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
Tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFEGCG

