



Le 7 mai 2025, votre équipe CFE-CGC a échangé avec la directrice de la DVDC. Cette rencontre a été l'occasion d'aborder des sujets concrets, portés par vos remontées terrain. **Notre engagement : défendre vos conditions de travail, porter des propositions réalistes, et obtenir des réponses claires.** Voici notre synthèse complète des échanges, avec analyse détaillée.

Implantation de Corner Sosh : Un danger pour nos boutiques ?

La CFE-CGC revendique : Les flux clients doivent être captés et accompagnés dans les boutiques Orange, sans être détournés vers des corners Sosh implantés à quelques mètres. Cela détourne le flux client et affaiblit les rebonds commerciaux.

La Direction : les corners ne réalisent pas de souscription, mais délivrent uniquement les SIM après activation en ligne.

- ⇒ La CFE CGC regrette que cette stratégie court-circuite nos points de vente, nos vendeurs sont tout à fait capables d'informer sur Sosh ; pourquoi externaliser sans contrepartie ?
- ⇒ Cette situation génère un risque de confusion et une perte de CA.

Nouvelle PVC : OPC inatteignables ? Impacts sur la rémunération ?

La CFE CGC revendique : une évaluation immédiate de l'impact de la nouvelle politique commerciale sur les revenus et des ajustements si nécessaire.

La Direction : Les difficultés existaient déjà avant la nouvelle PVC, la situation est due à un contexte marché difficile et reporte toute analyse globale à la fin du second semestre.

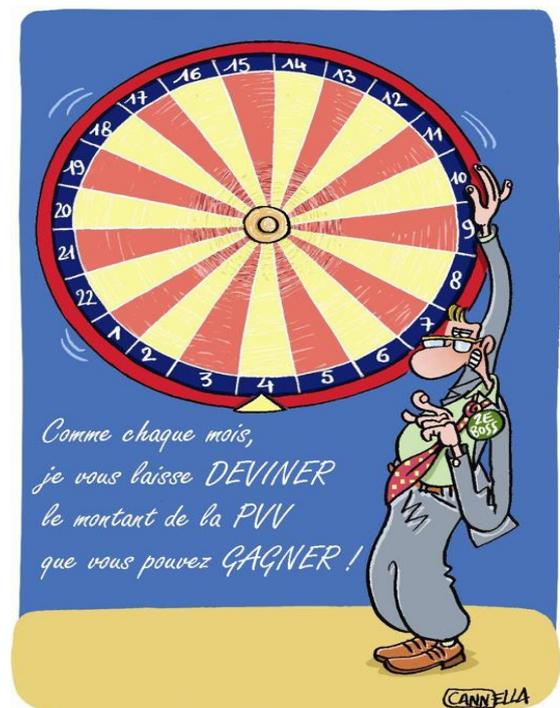
- La CFE CGC : Malgré la promesse d'objectif OPC plus SMART, Les retours terrain sont clairs : **les OPC ne sont pas tous atteints** ce qui engendre une baisse potentielle de gains. Nous demandons un bilan approfondi au S2 pour :
- Comparer les gains mensuels avant/après la nouvelle PVC
 - Réévaluer les objectifs s'ils persistent à ne pas être atteints

Montjoly : Sans RB ni RBA !

La CFE CGC revendique : L'accélération du recrutement d'un nouveau et l'ouverture du poste RBA avec la possibilité pour les vendeurs motivés d'accéder à des missions managériales, afin d'éviter l'enlisement d'un site déjà sous tension.

La Direction : Le poste de RB est en ligne depuis une semaine. Le poste de RBA ne peut être ouvert tant que la titulaire est en arrêt. Toutefois il est possible d'ouvrir une mission sur ce poste. La direction hésite à proposer cette mission à des vendeurs leaders par crainte de ne pouvoir leur proposer ce poste à l'issue de la mission.

- ⇒ La CFE CGC La direction doit se donner les moyens de recruter un RB au plus vite en accordant le montant maximum des primes prévues par le cadre légal
- ⇒ Concernant l'éventuelle mission de RBA, la Direction doit **impérativement laisser une chance aux vendeurs de se positionner sur cette opportunité d'évolution professionnelle.**
- ⇒ La CFE-CGC revendique une simplification du process de recrutement ainsi qu'un accompagnement RH et managérial claire et équitable.



Divergence de discours 3900/boutique : clients perdus, vendeurs usés.

La CFE CGC revendique : Une harmonisation des discours entre le service client 3900 et les boutiques.

La Direction reconnaît les problèmes liés au fort taux de turnover au sein des plateformes téléphoniques et appelle à faire remonter des cas concrets.

- ⇒ La CFE-CGC alerte sur la dégradation de la qualité des réponses liée à la délocalisation des services clients à l'étranger.
- ⇒ La CFE-CGC met en garde sur le risque psychosocial que représente cette dissonance pour les salariés en contact avec les clients, et rappelle que la qualité doit primer sur la réduction des coûts conformément au positionnement premium de l'entreprise.



Persistance de RDV manqués : clients déçus, quelles solutions ?

La CFE CGC revendique : que les vendeurs puissent eux-mêmes reprogrammer un rendez-vous lorsqu'un client se présente à la suite d'un RDV non honoré.

La Direction constate une baisse des volumes de RDV ratés, mais ne propose aucune solution pour un traitement direct en boutique.

- ⇒ La CFE CGC déplore l'immobilisme, cela génère insatisfaction clients et tensions côté vendeurs/
- ⇒ Redonner la main aux équipes est une question de bon sens.

Bornes de test KO : des solutions palliatives

La CFE CGC revendique : La possibilité de remplacer un matériel client sans test ni numéro SAVI si la borne est KO.

La Direction confirme que le changement de matériel est possible sans le numéro SAVI en attendant la réparation de la borne.

- ⇒ La CFE CGC salue la décision de la direction qui fait passer la satisfaction client et la crédibilité des vendeurs avant la procédure standardisée

Formations incivilités : enfin une mise en œuvre, on attend la formation braquage

La CFE CGC revendique : la mise en œuvre rapide de la formation "posture braquage" et le maintien régulier des ateliers de prévention.

La Direction indique que les formations en présentiel ont été lancées, mais que le calendrier pour la "posture braquage" reste à définir.

- ⇒ On ne peut former à moitié. Le rythme est pris, mais il faut désormais concrétiser l'ensemble des engagements.

Jarry : flux client en baisse : Quelles solutions ?

La CFE CGC revendique : une évaluation précise des causes de la baisse de flux, et des actions concrètes pour renforcer l'attractivité de la boutique de Jarry.

La Direction reconnaît la diminution du flux mais précise que la rentabilité de la boutique s'est améliorée grâce à une réduction des coûts (loyer moins élevé et moins de personnel) et une spécialisation accrue, notamment sur le segment professionnel.

- ⇒ La CFE-CGC regrette que la direction reste centrée sur une analyse de rentabilité de la boutique (Coût / CA = rentabilité) et laisse de côté l'analyse des impacts sur les équipes de vente en termes de rémunération et d'atteintes des objectifs

LA CFE-CGC A VOTRE ECOUTE

- ▶▶ Nous restons en vigilance sur l'évolution de ces différents sujets, et reviendrons vers vous pour échanger sur ces différents points
- ▶▶ Depuis longtemps, 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.

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
Kévin CONTOUT - 06 96 55 12 55
Laurent MARIE NELLY – 06 96 20 01 40

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

cfecgc-orange.org
in X @ f