



Parce que personne ne connaît mieux les problèmes des boutiques que ceux qui y travaillent au quotidien... parce que la CFE CGC ne parle pas pour vous mais avec vous, nous sommes allés à votre rencontre sur le terrain pour **écouter vos réalités**, vos difficultés, mais aussi vos idées. Nous avons porté vos témoignages, vos propositions à la Direction lors de notre réunion du 01 octobre dernier.

Voici notre synthèse complète des échanges, avec analyse détaillée.

Aménagement des samedis : Pour un meilleur équilibre vie pro/vie perso !

A Milenis, l'activité et le flux des samedis ne justifie pas la présence systématique de tous les conseillers en longue journée. (Pas assez de Flux et de business).

La CFE CGC a demandé à la Direction de s'aligner sur ce qui se pratique déjà en Guyane, en permettant aux salariés de travailler en demi-journée un samedi sur les deux travaillés par cycle.

La Direction : La DSV de Guadeloupe n'étant pas présente, la RH lui portera ce point. (Attente de la réponse à ce jour)

La CFE CGC propose que la DVDC élargisse cette étude des flux et du business les samedis sur toutes les boutiques, pour proposer potentiellement une vacation en demi-journée un samedi sur les 2 travaillés (même modèle que la Guyane)

Montjoly, symbole d'une précarité généralisée

La CFE CGC a alerté la Direction sur le manque d'effectifs en CDI sur les boutiques et plus particulièrement sur la boutique de Montjoly où la situation est critique :

- Seulement 5 CDI pour 4 CDD (soit 45% de précarité)
- 2 CDD performants refusés en CDI malgré leur succès
- Une obligation d'être ancien alternant pour être recruté.
- Absence de RBA depuis un an et de RB depuis mai.
- Une menace de transférer le poste non pourvu vers les Antilles (comme l'année dernière)

La CFE CGC a obtenu de la DRH :

- ☒ Le poste menacé de délocalisation reste en Guyane
- ☒ Un nouvel appel à candidature lancé sur Montjoly
- ☒ La DRH a reconnu que la priorité aux alternants n'est pas une obligation et permet aux CDD d'être recrutés

RDV ratés ou RDV à 2 mois : encore !

Des RDV non honorés en recrudescence, des délais de RDV de 2 mois alors que d'autres opérateurs sont à moins d'une semaine... Pourquoi une telle différence de traitement ?

La CFE CGC demande des explications !

- Un bilan chiffré des RDV manqués, des "vrilles", des prises en charge BOSCO, et des délais de résolution
- Pourquoi un tel délai pour nous et pas pour SFR ?
- Quels outils de mesure de la qualité des RDV ?
- Donner des Airbox pour les NA en attente (comme c'est déjà le cas en métropole !)

La Direction échange régulièrement avec la DEC et le comité de raccordement client fibre pour le suivi des RDV mais pas plus de visibilité. Concernant les délais de RDV, une étude du SI est en cours. Pour l'attribution d'Airbox sur les NA, des études sont en cours auprès du DO (aspects juridiques à considérer.)

La CFE CGC estime que les "comités" et "études" ne sont plus des réponses suffisantes. Elle déplore le manque de de réactivité face au sentiment d'impuissance de nos conseillers. La CFE CGC se rapprochera directement de la DEC pour obtenir des réponses plus engagées.

Un environnement de travail dégradé !

La CFE CGC a alerté la Direction sur plusieurs situations affectant les conditions de travail dans les boutiques :

- **Boutique de Milenis** : présence de moisissures, humidité, poussières, allergies signalées par les équipes.
- **Dans toutes les boutiques, automatisations des clim** : Trop froid dans les bureaux, trop chaud dans les espaces communs (impossible à régler sur place).

La Direction admet le besoin de contrôle des clim par les managers (décision en attente de CODEP) et promet un plan d'actions complet pour Milenis d'ici fin novembre (ventilation, évacuation des condensats, nettoyage en profondeur).

Bornes de Test HS : Clarification !

En mai, la Direction confirmait la possibilité des échanges sans code SAVI si borne de test HS : **non appliqué partout**.

La CFE CGC demande une directive claire et une application harmonisée dans toutes les boutiques concernées.

La Direction confirme le "bon sens" d'échanger si le contact avec 3900 s'avère difficile. Concernant les bornes HS, elle travaille à structurer un dépannage en interne.

La CFE CGC apprécie la confirmation du "bon sens", mais attend un process clair pour le dépannage des bornes. La CFE CGC sera vigilante sur l'harmonisation des pratiques.

Authentification SMS pour le mobile !

La CFE-CGC demande l'instauration de l'authentification par SMS pour le mobile, comme pour le fixe. En métropole, ce dispositif fonctionne et permet les PCM et les modifications sans présence du titulaire : **pourquoi ne pas appliquer les mêmes règles à la DO Antilles-Guyane ?**

La Direction indique que le sujet doit être embarqué dans a roadmap du SI mobile mais pas encore applicable localement.

La CFE CGC refuse toute "discrimination" pour notre région. Si l'authentification SMS fonctionne en métropole et localement via CRMGP, pourquoi pas pour le mobile ? Nous attendons des solutions pour uniformiser le process

■ DEMANDES DE PLUS EN PLUS COMPLEXES,
EFFECTIFS EN BAISSSE, STRESS.....



Oreka : des blocages pénalisants !

- Dysfonctionnements fréquents, lenteurs
- Impossible de créer une session ligne mobile si une facture est ouverte.
- Blocage des modifications (PCM, forfaits) en cas d'Open si une commande Broadband est en cours,

La CFE-CGC demande :

- L'autorisation d'utiliser les contrats manuels si Oreka HS (comme avec Clémentine), avec saisie ultérieure.
- Des corrections pour ces blocages récurrents.

La Direction : La DEC travaille à lever ces blocages. Mais sans échéances ni procédures claires,

La CFE-CGC préconise d'associer les équipes terrain à la recherche de solutions via un groupe de travail dédié.

Des objectifs SMART pour tous !!

La plupart des boutiques peinent à réaliser leurs objectifs.

- Attention au zones fibre déployées = marché saturé !
- Grève des bus et du TSCP à Fort de France = baisse de flux et du business (1 à 2 OPC sur 4 atteints)
- Objectif PTO qui ne dépend pas des équipes de vente (ex : IMB attribué sur voisin)
- Catalogue d'offres moins fourni qu'en métropole = MEV compliquées.

La CFE CGC revendique un ajustement des objectifs sur les boutiques en difficulté pour maintenir motivation et engagement

La Direction estime que la grève n'a pas "tant touché" les OPC et que la prévision de tels événements est complexe. Elle indique que les objectifs sont ajustés mensuellement en fonction des résultats, tout en précisant veiller à ne pas surcharger les autres boutiques.

La CFE CGC préconise :

- 1) Un groupe de travail avec les équipes pour redéfinir des objectifs SMART (flux réel, taux de saturation, mix offre local)
 - 3) revoir/neutraliser le SAM PTO qui n'est pas sous contrôle
 - 3) Compenser les PVC pendant les mois de grève
- Objectifs SMART= motivation et performance durables.**

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
Ismaël PAVILLA – 06 96 23 72 16

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



cfecgc-orange.org
in x o f