

Le 21 avril 2023, la DVDC a souhaité rencontrer la CFE CGC afin de nous présenter son bilan 2022 et ses projets 2023. Depuis toujours, La CFE CGC est à l'écoute des salariés des boutiques, nous avons donc profité de cette rencontre avec la direction pour échanger sur les différents sujets qui touchent les équipes sur le terrain et qui nous avaient été remontés.

## ■ Nos divers échanges et réponses de la Direction

### 1/ ACAC d'ACAC : A quand une prime pour eux ?

La CFE CGC reconnaît que la mise en place des ACAC d'ACAC est un moyen pour les vendeurs confirmés de monter en compétences, et d'acquérir une expérience de management ou de conception de projets. Toutefois, il s'agit d'un investissement important qui va au-delà de la fiche de poste et ne donne pas pour autant la garantie d'accéder à une promotion.

⇒ La CFE CGC demande donc à ce que cette fonction d'ACAC d'ACAC soit rétribuée en conséquence (prime...)

La DVDC précise que le travail d'ACAC d'ACAC n'est ni plus ni moins que celui d'un vendeur leader. Elle confirme donc qu'à ce jour, aucune prime n'est prévue pour cette mission car il s'agit d'une situation normale de montée en compétences.

La CFE CGC alerte la DVDC, par exemple, sur la situation en Guyane qui n'est pas une situation normale : en effet il n'y a plus aucun RB depuis un an, ce sont les ACAC qui assurent les fonctions de RB et les ACAC d'ACAC qui assurent le rôle d'ACAC, **c'est une situation exceptionnelle qui nécessite une prime exceptionnelle.**

⇒ La CFE CGC persiste et demande à ce que les ACAC d'ACAC touchent une prime de surinvestissement quand les postes de RB ou ACAC ne sont pas pourvus.

La DVDC a conscience de ce surinvestissement et prend acte de cette proposition. (La CFE CGC attend un retour dans les deux mois)

### 2) Recrutements :

#### • Recrutement de deux responsables de boutique en Guyane :

Depuis plus d'un an la boutique de Matoury tourne sans RB et compte sur l'investissement de son ACAC et ses vendeurs pour maintenir le cap sur les objectifs. La situation est la même sur la boutique de Montjoly depuis fin 2022, **il n'y a donc plus aucun RB en Guyane !**

⇒ La CFE CGC conjure la DVDC, depuis plusieurs mois de pourvoir ces 2 postes urgemment, au plus tard en septembre afin d'éviter un surinvestissement des équipes en place qui font le travail du Rb sans bénéficier du salaire correspondant

⇒ . Où en est-elle dans les recrutements ?

La DVDC nous confirme qu'elle est en phase de finalisation d'un recrutement externe pour un des deux postes, et qu'elle peut compter sur une piste sérieuse pour le deuxième poste. Selon la DVDC, les deux postes seront pourvus au plus tard en septembre 2023.

#### • Un manque cruel d'effectifs pérennes sur les boutiques :

Le taux de précarité est très élevé sur l'ensemble des boutiques avec parfois plus de la moitié de l'effectif du site en CDD. Se pose un problème de pérennité et de compétences car les CDD sont souvent moins expérimentés. Actuellement il n'y a que 3 appels à candidature en CDI (1 Guyane, 2 Guadeloupe).

⇒ CFE CGC : Prévoyez-vous des recrutements supplémentaires en CDI afin de pérenniser les effectifs et soulager les équipes ?

La DVDC reconnaît les difficultés liées à la précarité de l'ensemble des effectifs mais actuellement pas de possibilité donnée par le national pour plus de CDI.

### 3) Suivi des détopages pour chacun des vendeurs.

En octobre dernier, suite à une alerte de la CFE CGC, la DVDC s'était engagée à ce que chaque vendeur concerné ait ses informations de détopages manuels (faits par le BP CIFRA) ... Or à ce jour, la plupart des vendeurs n'a encore pas accès à cette information.

⇒ La CFE CGC réitère sa demande : TOUS les vendeurs concernés doivent recevoir cette information sous forme d'un tableau individuel en amont des fiches de résultats (comme en métropole) (dans le but de s'améliorer et de ne plus reproduire l'erreur, mais aussi dans le but d'apporter potentiellement la justification qui pourrait faire retomber la vente si le détopage est abusif, et ainsi consolider la PVC du mois en cours)

La DVDC confirme qu'elle va s'assurer que les managers feront les relais auprès des vendeurs. => La CFE CGC va s'assurer que cela sera fait dans le mois à venir

### 4/ Evolution de l'abécédaire mobile ?

L'abécédaire Home a évolué grâce à notre action CFE CGC auprès du national. (Plus besoin de justificatif de domicile depuis octobre 2022).

Mais qu'en est-il de l'abécédaire Mobile ? On constate une baisse du CA mobile et le marketing se questionne sur la possibilité d'un allègement de l'abécédaire mobile.

(Acceptation de passeports étrangers, bail locatif d'agences, justifs de métropole et d'Europe).

Il y a actuellement des tests en cours sur l'acceptation de passeports étrangers.

⇒ La CFE CGC suggère que de mettre en place des tests sur l'acceptation de bail locatif et sur attestation d'hébergement. Cela permettrait d'observer si cela engendre une augmentation du CA avec ou sans dégradation de la pérennité des ventes.

La DVDC explique que le test sur l'acceptation des pièces étrangères est justifié par une lenteur administrative sur les cartes de séjour. Ce test durera trois mois et est possible uniquement sur les acquisitions sans mobile. Mais pour le moment, la DVDC ne souhaite pas élargir les règles d'homologations et faire des tests sur l'assouplissement des justifs de domicile... => La CFE CGC reviendra de nouveau sur ce sujet une fois le test en cours terminé pour demander à refaire un test sur des justifs de domicile assouplis.

### 5/ Quel accompagnement en retour des sequoris faits en boutiques ?

A ce jour, il n'y a aucun retour de l'entreprise auprès des vendeurs qui ont subi des agressions signalées en boutique. La CFE CGC rappelle qu'un accompagnement des victimes est nécessaire : entretien avec le manager pour s'assurer de l'impact psychologique et qui donnera une suite éventuelle avec le préventeur et la médecine du travail si nécessaire.

⇒ Une agression a des conséquences sur la santé des salariés victimes, nous demandons à ce que l'entreprise prévoit un process écrit qui suivra chaque Sequoris (prise en charge du salarié, médecine du travail, plan d'actions éventuels...)

La DVDC nous confirme qu'une anomalie a été détectée concernant les remontées de Sequoris qui n'étaient pas transmises. C'est en cours de traitement. Elle assure réagir et prendre le sujet très à cœur. => La CFE CGC confirme rester en vigilance sur cet engagement de la DVDC.

### 6/ Mobiliers de certaines boutiques obsolète et très abimé

Constat de la CFE CGC : exemple sur la boutique de Montjoly : sièges vendeurs et clients insuffisants en nombre et cassés, mobilier de bureau abimé et plateaux dessoudés qui basculent quand on s'appuie dessus, linéaire mobile dysfonctionnant, banquette clients éventrée....

⇒ A quand un remplacement des meubles abimés ou cassés ?

⇒ A quand un relooking complet de certaines boutiques qui sont toujours en version Next 2008 ?

La DVDC est consciente de la vétusté de la boutique de Montjoly. Elle va profiter de la désinstallation de la boutique de Jarry pour récupérer le mobilier en trop. Un point va être fait pour un état des besoins précis de Montjoly et des moyens qui seront mis en œuvre. Concernant le relooking : pas de remise au concept prévu car le sujet de refonte des boutiques est revu actuellement au national donc attente de savoir ce qui se fera avant d'engager un relooking complet.

⇒ Alerte de la CFE CGC sur la dangerosité d'une des positions dont le plateau est déssoudé et bascule si l'on s'appuie dessus : risque de chute et de choc avec le plateau qui est très lourd.

La DVDC a pris en compte immédiatement cette alerte. La position concernée a été réparée quelques jours après la signalisation de la CFE CGC.

⇒ La CFE CGC demande à ce que les positions de travail condamnées lors du COVID soient réhabilitées afin de permettre un nombre suffisant de positions.

La directrice des ventes Guyane va s'assurer que les deux unités centrales seront remplacées pour réhabilitation des 2 positions à Montjoly.

## 7/ Cellule C3P

La CFE CGC précise qu'en métropole ainsi qu'à la Réunion, il existe une cellule C3P pour chaque AD et qu'elle a pour mission d'assister les managers dans la gestion des plannings, le pilotage de la performance et les nombreuses tâches administratives qui en découlent.

A ce jour, pour 12 boutiques à la DVDC, il n'existe pas de cellule C3P. C'est aux managers de faire le gros du travail des plannings et de pilotage de la performance ce qui, en plus d'être une charge de travail écrasante et chronophage, les empêche de s'investir sur des missions de management pur auprès de leurs équipes (animations, soutiens, accompagnements...)

S'il existe une cellule C3P qui s'occupe de cette gestion dans tous les autres départements, c'est justement parce que la charge de travail associée est considérable, voir accablante et que l'entreprise a jugé qu'il était nécessaire d'en alléger les managers en la confiant à une cellule spécialisée.

⇒ La CFE CGC interpelle la directrice de la DVDC : Pourquoi la DVDC ne s'inscrit-elle pas dans cette volonté du groupe de faciliter le travail de ses managers ?

⇒ La CFE CGC préconise la mise en place d'une telle cellule afin de soulager les managers et leur permettre de se consacrer pleinement à leur rôle auprès des conseillers.

La directrice de la DVDC indique être à l'écoute de ses équipes. Elle a conscience du problème et a prévu une réflexion pour une action mais à long terme car selon elle, cette gestion totale par les managers se passe bien.

⇒ La CFE CGC continue son écoute des salariés sur le terrain et reviendra sur le sujet d'ici quelques mois.

## 08/ Le SAM « 3 gestes métier » : 6 SAMS au total à la place de 4 !

Depuis avril un nouveau SAM « 3 gestes métier » compte 3 SAMS en 1. Il faut donc réaliser les 3 sams pour l'atteindre ou le dépasser

⇒ Stratégie perçue comme étant injuste pour inclure des SAM supplémentaires (6 sams au lieu des 4 !)

⇒ Difficulté accrue pour atteindre tous les SAMS donc impact négatif sur la rémunération

La directrice de la DVDC affirme que cette décision a été prise pour faire monter en compétences les vendeurs sur les bonnes pratiques et leur permettre d'atteindre plus facilement les objectifs de satisfaction et les OPC. Elle précise que cette décision a été accueillie favorablement par les vendeurs, elle remet ainsi en question les remontées terrain que la CFE CGC a pu accueillir de la part des équipes de vente. Elle affirme également que ce SAM 3 en 1 est très facile à atteindre et que pour l'instant la grande majorité des boutiques a un projeté atteint voir dépassé.

⇒ La CFE CGC regrette que la directrice de la DVDC ne tienne pas compte des remontées terrains et reste sur des interprétations perçues au travers de son statut de directrice.

⇒ La CFE CGC reste vigilante sur la soi-disant facilité des équipes à réaliser ce SAM 3 en 1, et saura revenir vers la DVDC si ce n'est pas le cas afin de la confronter à ses affirmations.

## 09/ Formation sur la gestion des incivilités en boutique : un sujet sensible !

La DVDC nous a informé que les formations sur la gestion des incivilités continueront d'être dispensées en distanciel par Orange.

La CFE CGC rappelle qu'au vu de la recrudescence des agressions et du niveau de stress en boutique (dernière enquête nationale), le sujet est hyper sensible car il concerne la santé et la sécurité des salariés en boutique. De plus comment traiter efficacement de situations de rapports humains en distanciel ?

⇒ Selon la CFE CGC, ce sujet nécessite une formation en présentiel faite par des experts (intervention de cabinet externes comme il y a quelques années)

La Directrice de la DVDC a conscience de l'importance du sujet. Pour l'instant la DVDC n'a pas trouvé de prestataires locaux pour la dispenser en physique. Mais elle va se pencher sur ce sujet. La CFE CGC note l'intérêt de la DVDC pour trouver des solutions à une formation en présentiel. Elle reviendra sur le sujet dans les semaines à venir

## ■ Notre analyse

La CFE CGC regrette que la directrice de la DVDC ne tienne souvent pas compte des remontées terrains et reste sur des interprétations perçues à travers son statut de directrice.

On note toutefois une certaine écoute et une réactivité concernant les sujets suivants :

- Réparation immédiate de la position de travail dangereuse
- Communication auprès des managers pour une information systématique des détopages manuels
- Engagement de réflexion pour l'attribution d'une prime pour les ACAC d'ACAC dans une situation d'absence de RB ou d'ACAC.
- Prise en conscience de l'importance de la gestion des incivilités.

Toutefois, nous restons en vigilance sur l'évolution de ces différents sujets, et reviendrons vers vous pour échanger sur ces différents points.

La CFE CGC souhaite s'inscrire dans une démarche de co-construction avec la DVDC pour le bien de ses salariés et de notre entreprise. C'est dans cet esprit de collaboration et de volonté d'amélioration que nous sommes à l'écoute de vos remontées. N'hésitez pas à nous solliciter !

Marie LORET : 06.94.42.77.01  
Kevin CONTOU : 06.35.26.80.59  
Ambroise PLAISANCE : 06 47 31 01 06  
Lucie JANCZAK : 06 90 50 70 30  
Olivier GOURLAY : 06 96 25 96 25  
Gaetan ABSALON : 06 96 85 46 26  
Jean Marc DARTAGNAN : 06 89 10 01 12

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

[www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)

abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](http://bit.ly/abtCFE-CGC)

tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](http://bit.ly/annuaireCFECCG)

