

# Boutiques... Quelques remarques !

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.

**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 => inadapté 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.

---

### REJOIGNEZ LA CFE CGC !

Vous avez fait le choix de soutenir notre syndicat pour accompagner au mieux les salariés et nous vous en remercions.

**En novembre prochain**, pour les prochaines élections du CSE, vous serez la clé de notre réussite, grâce à votre engagement !!!

**Si vous souhaitez vous investir, n'hésitez à nous contacter.**



À la CFE-CGC Orange, nous savons faire de l'engagement syndical un booster de carrière.

La CFE-CGC forme et accompagne ses adhérents et ses élus.

Nous défendons des valeurs et un intérêt collectif, pas l'idéologie d'un parti.

Chez Orange, la CFE-CGC n'est pas dédiée aux cadres. Elle défend tous les personnels, quelle que soit leur classification et leur statut, fonctionnaire ou salarié, et nous avons des représentants dans toutes ces catégories de personnels.

Vous pouvez devenir candidat sur nos listes sans être adhérent à la CFE-CGC Orange.



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](http://www.cfecgc-orange.org)  
abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](https://bit.ly/abtCFE-CGC)  
tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](https://bit.ly/annuaireCFECCG)

