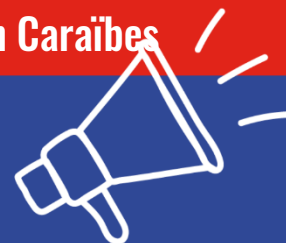




## # Bilatérale avec la direction vente distribution Caraïbes

# Echanges avec la directrice de la DVDC



Mai 2024 – DVDC Antilles Guyane

Le 02 avril dernier, nous avons eu l'opportunité de rencontrer la directrice de la DVDC, accompagnée de la RH et des responsables de secteur, lors d'une réunion bilatérale. Au cours de cette rencontre, la Direction a partagé avec nous le bilan de l'année 2023 ainsi que les projets en cours et à venir pour 2024. **Nous avons saisi cette occasion pour aborder plusieurs préoccupations soulevées par les salariés de la DVDC lors de nos visites sur le terrain.**

### Bilan 2023

- **Effectifs 2023** : 153 CDI : 49 CDD et alternants
- **Mouvements** : 9 recrutements / 15 départs
- **Prévention, santé** : Recrutement d'un préventeur DVDC  
Nombreuses formations sur prévention des risques. (Braquage, Gestion des incivilités...) e-learning ou distanciel
- **Chiffres 2023** : Bons résultats sur le grand public notamment sur la fibre. Des objectifs atteints côté boutiques propriétaires.

### Avancées 2023 :

- Relocalisation boutique de Jarry = meilleurs résultats
- Projet de simplification et d'automatisation en boutique
- Refonte horaires Basse Terre = satisfaction vendeurs et clients
- Poursuite des travaux sur la robustesse d'OREKA

### Projets 2024

- Mise au concept des boutiques de place d'armes et de Montjoly
- Révision des horaires des boutiques de Martinique, possibilité d'étendre les modifications sur autres départements
- Ouverture d'une franchise Bas du Fort
- Animations commerciales sur sites distants (Désirade, Maroni...)
- Mise en place d'un outil d'homologation commun sur tout le réseau
- Poursuite des travaux sur le CRM GP avec la vue 360...

### Analyse de CFE CGC

#### Négatif

- ◆ Effectifs DVDC : 6 postes en moins, CDI non remplacés.
- ◆ Formations sécurité en distanciel asynchrone : pas d'échanges ni de mises en situation. (Formations auparavant en présentiel faites par experts en sécurité)

#### Vigilance

- ◆ Boutiques propriétaires plus performantes que les franchisées : une raison justifiée de préserver nos emplois !
- ◆ Robustesse d'Oreka à surveiller (décom Clémentine)
- ◆ Aménagement boutiques Place d'Armes et Montjoly. (Positions en moins, pas de zone d'attente assise des clients, accompagnement financier des vendeurs en renfort)
- ◆ Modifications d'horaires : accord des vendeurs nécessaire, attention aux contraintes personnelles.
- ◆ Pourquoi l'ouverture d'une franchise et non d'une boutique propriétaire ? Déploiement de la politique nationale ?

#### Positif

- ◆ Homologation uniforme pour le réseau. = mêmes chances pour tout le monde !
- ◆ Animations commerciales avec salariés Orange : dynamisation des territoires, expérience pour les vendeurs

## La CFE CGC Revendique :

### Davantage de CDI dans les boutiques et une reconnaissance pour eux :

- ◆ Davantage de CDI en boutique pour assoir des compétences durables et pérenniser les emplois
- ◆ La possibilité de recruter sans BAC+2 en prérequis
- ◆ Une reconnaissance des CDI en place par des promotions et des parcours de montées en compétences

### La Direction a mis en place :

- Un programme potentiels talents » : pour valoriser les compétences sur un parcours amenant à des promotions
- La possibilité de recruter BAC+2 de manière exceptionnelle
- Environ 20 appels à candidatures en interne d'actualité, mais peu de candidatures = demande de 10 recrutements externes

### La CFE CGC déplore :

- ◆ Que les CDI qui partent ne soient pas systématiquement remplacés par des CDI mais par des CDD ou intérimaires.
- ◆ Que les jeunes CDD ou intérimaires déjà en poste dans l'entreprise qui apporte déjà pleine satisfaction ne soient pas plus souvent recrutés
- ◆ Que le recrutement sans Bac +2 reste exceptionnel.

## Une réduction des rendez-vous non honorés :

- ◆ Un plan d'action pour réduire les rendez-vous non honorés
- ◆ Un rétablissement du dysfonctionnement du Robot 3900 qui attribue des RDV systématiquement non honorés
- ◆ Une alimentation régulière des calendriers de RDV (sinon commande impossible/insatisfaction client/ perte PVV)
- ◆ La mise en place de spécialistes livraisons fibre identiques aux spécialistes déménagement
- ◆ Une baisse des objectifs satisfaction clients 5 étoiles (deltasat) tant que la situation n'est pas réglée
- ◆ Une non prise en compte des verbatims exprimant une insatisfaction non liée à l'accueil en Boutique.

## La Direction a mis en place :

- Un programme fibre 360 qui mobilise toutes les directions sur le « bien faire du 1<sup>er</sup> coup »
- Suivi des indicateurs (rdv non honorés, rappel du client et pilotage fait par les ETR.) = amélioration du taux mais efforts continus
- Meilleure réactivité de la DTAG sur les grilles de RDV
- Concernant la création des spécialistes : sujet à creuser mais qui nécessiterait de nombreux effectifs.
- Selon La Direction : le deltasat est atteint ce mois-ci à hauteur de 74% donc pas besoin d'ajustement
- Elle est prête à étudier les cas des boutiques qui présenteraient des verbatims incriminant une situation extérieure à l'accueil.

## L'acceptation des Procurations mobile :

- ◆ Une acceptation des procurations mobile (sur l'espace client) comme en métropole

## La Direction a mis en place :

- Volonté réelle mais travail qui concerne d'autres services que la DVDC pour arriver à adapter le SI qui reste local. **Projet suivi**

## Un meilleur process de Suivi de commande et une réduction des dysfonctionnements.

- ◆ Une meilleure lisibilité des commentaires dans SDC
- ◆ Une solution pour réduire les lenteurs applicatives et pour qu'elles n'impactent pas la rémunération des vendeurs

## La Direction a mis en place :

- Progrès faits sur la lisibilité des commentaires mais amélioration en cours nécessaires via les remontées des managers.
- Le travail sur la Robustesse d'Oreka continue. Concernant CRMGP il existe un plan d'action national pour sécuriser l'appli

La CFE CGC reste vigilante sur les progrès d'Oreka, face au décommissionnement de Clémentine

## Plus de transparence sur la compensation des Tickets resto

- ◆ Un envoi du contrat d'indemnisation pour CHAQUE vendeur
- ◆ Des mesures de prise en charge des repas pour les salariés qui travaillent le dimanche

## La Direction a mis en place :

- Des mesures prises par RH en faveur des personnes concernées
- Validation d'une prise en charge des repas le dimanche via note de frais (24€ maxi selon la politique de l'entreprise)

## Des garanties concernant le réaménagement des Boutiques Place d'Armes / Boutique Montjoly :

- ◆ Une précision sur les dates et la durée des réaménagements
- ◆ Une garantie de choix des vendeurs sur la prise de congés ou sur renfort en boutiques choisies par leurs soins
- ◆ Une compensation de la PVC si perte de gain par rapport à l'année précédente pendant les travaux

## La Direction a mis en place :

- Les travaux de place d'Armes auront lieu entre juillet et août, les travaux de Montjoly de mi-septembre à mi-novembre
- Le choix pour les vendeurs entre congés et renfort / formations
- Réajustement de PVV validé en compensation de l'année précédente.

## La création d'une Cellule C3P

- ◆ La mise en place d'une cellule C3P pour soulager les managers dans la gestion des plannings (comme en métropole)

## La Direction :

- Ne voit pas la nécessité d'une telle cellule à la DVDC, précise que les DSV ainsi qu'une personne en Guyane réalisent déjà de nombreuses actions de soutien aux managers concernant le planning.

La CFE CGC rappelle que si ces cellules C3P existent dans toutes les AD, c'est bien parce qu'elles sont utiles pour soulager les managers. Elle déplore donc qu'une fois de plus la Direction ne considère pas ce projet comme étant nécessaire pour soutenir les managers.

## Des formations en présentiel :

- ◆ Des formations sur la sécurité des salariés en PRESENTIEL = intégration des compétences par des mises en situation

## La Direction :

- Etudiera la possibilité de proposer des formations de niveau 2 en présentiel pour ce type de sujet.

**Nous restons en vigilance sur l'évolution de ces différents sujets, et reviendrons vers vous pour continuer à échanger**  
**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  
I aurant MARIE NFI Y – 06 96 20 01 40

Abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](https://bit.ly/abtCFE-CGC)  
Tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](https://bit.ly/annuaireCFECCG)



[cfecgc-orange.org](https://cfecgc-orange.org)

