

## Retour sur la bilatérale avec la directrice DVDC : des avancées concrètes



Janvier 2025 – DVDC Antilles Guyane

Le 19 novembre dernier, votre équipe CFE-CGC a participé à une réunion bilatérale cruciale avec la Direction de la DVDC. Cette rencontre a permis un échange constructif sur les enjeux actuels de notre secteur et les préoccupations de nos salariés. Cette réunion s'inscrit dans notre engagement continu à défendre vos intérêts et à améliorer vos conditions de travail. Voici un résumé des points clés abordés et des résultats obtenus.

### POINTS CLÉS ABORDÉS PAR LA CFE CGC

#### Formation en présentiel : enfin une victoire

Après deux ans de revendications, la Direction a accédé à notre demande pour organiser en présentiel les formations « gestion des incivilités » et « braquages ». (Il est regrettable qu'il ait fallu une agression client à la boutique de la Galleria pour que la Direction accélère la mise en place de ces formations.)

- ◆ Incivilités : Mise en place d'ateliers avec jeux de rôle, déploiement prévu en Martinique avant les deux autres départements.
- ◆ Braquages : Travail en collaboration avec la police et la gendarmerie.

⇒ La Martinique est le département pilote de ce projet pour l'instant. La CFE CGC Orange veillera à ce qu'il soit déployé au plus vite dans les 3 départements.

#### Nouvelle PVC : vigilance sur votre rémunération

Avec la baisse de 20 % des SAM au profit des OPC, nous avons porté les revendications suivantes :

- ◆ Des objectifs OPC atteignables et réalistes.
- ◆ Une compensation en cas de perte de rémunération.
- ◆ Une augmentation de la valeur des actes marchands pour redynamiser les ventes.
- ◆ Des moyens pour accompagner les conseillers (formations, coaching, réduction des tâches annexes).

⇒ La Direction a ajusté certains objectifs et prévoit des bilans réguliers pour surveiller l'impact sur les rémunérations. **Nous restons vigilants : n'hésitez pas à nous remonter toute perte de revenu.**

#### Simplification des actes pour les clients

La CFE CGC revendique la présence d'une procuration mobile dans l'espace client et demande une date de mise en place. La Direction nous confirme une mise en œuvre au S1 2025.

#### Une simplification de la modification du RIB

La CFE CGC revendique la possibilité de modifier le RIB dans l'espace client et dans OREKA car seul les check ID effectués en boutique peuvent éviter les fraudes

Le CIFRA nous précise finalement qu'il ne s'agit pas de contrer la fraude mais d'une obligation réglementaire qui ne permet pas au Distributeur (les boutiques) de réaliser ces actes de gestion.

Concernant la modification du RIB dans l'espace client, la mise en œuvre est prévue au T1 2025

#### Dysfonctionnements récurrents Oreka : une action immédiate nécessaire

A la demande de la CFE-CGC, la Direction s'engage à tenir compte des impacts de ces pannes et à ajuster les objectifs si nécessaire. (Comme fait en septembre)

⇒ La CFE CGC recensera tous les dysfonctionnements pour les opposer à la direction en cas de non-respect.

#### Recrutements externes : alléger les contraintes

Le recrutement reste complexe en raison des fortes exigences de la Direction sur le niveau des conseillers, avec un focus sur la posture et le collectif. En Guyane, seul un conseiller a été recruté au lieu de deux. Les boutiques restent en sous-effectif, avec une majorité d'emplois précaires et peu formés.

- ⇒ La CFE CGC revendique une simplification du processus de recrutement et un allègement des exigences
- ⇒ La CFE-CGC souligne l'importance du collectif pour le bien-être des équipes, mais le manque d'effectifs crée une forte pression. La Direction doit agir pour résoudre ces problèmes de recrutement et éviter la surcharge de travail, en explorant des solutions comme l'appel à des cabinets externes, l'allègement des exigences ou l'accompagnement vers des diplômés

## 3900 délocalisé à l'étranger (Maghreb)

Trop de clients viennent en boutique sur les conseils erronés du 3900 (sans code SAVI), et ne peuvent être pris en charge par les CC. **Un recadrage du 3900 s'impose pour éviter une insatisfaction grandissante et des agressions potentielles.** La Direction affirme que les rappels ont bien été faits aussi sur les USC délocalisés. Elle rappelle la possibilité de donner une « airbox » avec accord du manager qui transmettra au 3900 qui pourra recadrer ses conseillers.

⇒ La CFE CGC reste en vigilance des remontées terrain sur ce sujet et reviendra vers la Direction si besoin pour une action plus forte.

## Accompagnement des salariés en mission managériale : un manque à combler

A ce jour, aucun accompagnement vers un **parcours qualifiant n'est prévu (certifications ou VAE) pour formaliser la montée en compétences des salariés en mission managériale**. C'est aux salariés de prendre l'initiative de formation ou VAE pour formaliser leur montée en compétences.



⇒ La CFE-CGC déplore que lors de ces opportunités de mission, il n'y ait pas d'accompagnement du salarié pour le conseiller sur les parcours de formation diplômante ou VAE. Elle déplore également le **manque d'accompagnement une fois la mission terminée** et insiste sur le fait qu'une certification serait une récompense.

⇒ La CFE-CGC va se renseigner sur les possibilités de certifications et de VAE pour ces personnes en mission afin de leur assurer une reconnaissance officielle de leurs montées en compétences.

## Inquiétude sur le CSAT : vigilance nécessaire

La CFE-CGC a exprimé ses inquiétudes concernant une éventuelle augmentation du taux de CSAT avec la prise en compte des 4 étoiles. La Direction a assuré qu'aucune hausse n'est prévue pour le moment.

⇒ La CFE CGC surveillera ce point

## Des PXF pour St Martin ! Encore en attente

Suite aux multiples relances de la CFE-CGC, la Direction nous explique qu'il n'y a pas d'accord de la maison mère BNP PARIBAS pour St Martin et St Bart. Juridiquement elle regarde comment on peut travailler avec des partenaires locaux et comment on peut encaisser dans le SI.

⇒ La CFE CGC suivra de prêt ce point pour obtenir des avancées concrètes

## 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 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 NELY – 06 96 20 01 40

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

[cfecgc-orange.org](https://cfecgc-orange.org)  
in X @ f