

■ **Réponse de la Direction le 2 octobre 2019**

Bonjour Monsieur D'Artagnan,

Vous avez tenu à m'alerter sur la situation en Guyane, et singulièrement des problèmes rencontrés sur la boutique de Rémire Montjoly.

Je tiens à vous confirmer, que c'est une situation que nous suivons avec les équipes de la DRH et de la DVDC avec beaucoup d'attention. Dès vendredi dernier, face à l'augmentation des incivilités des clients nous avons décidé :

- du déplacement du DRH de la DVDC ce mardi 1er octobre pour s'entretenir d'une part collectivement avec l'équipe et pour recevoir ceux qui le souhaitent individuellement,
- de la mise en place d'une séance d'expression avec un psychologue du travail pour permettre aux salariés de s'exprimer sur la situation

Ce lundi, un nouvel incident avec un client et l'alerte signalée par les salariés de la boutique, nous a conduit à fermer l'agence.

Hier matin, la Directrice des ventes a rencontré les salariés de la boutique afin de faire un point avec les équipes.

Dans l'après-midi, Roger ANCEDY, RRH de la DVDC a rencontré les équipes en présence d'un psychologue.

Nous avons convoqué un CHSCT exceptionnel aujourd'hui mercredi afin de faire le point sur la situation et présenter le plan d'actions proposées.

Notre projet de plan d'action qui sera présenté s'articule autour des points suivants :

- Prendre en charge les salariés qui se sentent fragilisés par la situation et les incivilités des clients avec l'aide d'un psychologue et de la médecine du travail si cela est nécessaire.
- Mettre en place des mesures d'accompagnement :
 - en renforçant la présence de la présence des vigiles afin de conforter le sentiment de sécurité et dissuader les comportements incivils
 - en mettant en place une équipe d'hôtesse d'accueil, pour faciliter la prise en charge des clients en boutique, à défaut en mettant en place une organisation et un process qui permet de faciliter la prise en charge de ces clients
 - en complétant les formations de l'équipe de la boutique dispensée sur les situations conflictuelles de juin par un volet de gestion de l'agression et de ses impacts sur soi.
- Sur l'origine des problèmes, qui engendrent l'insatisfaction des clients :
 - Sur le plan technique, des mesures ont été prises par la DTAG depuis le point d'alerte en décembre 2018. Nous avons dédié à la Guyane un volet complémentaire d'investissements et de maintenances préventives. Nous poursuivons sur cet axe là en remplaçant de gros câbles avant la prochaine saison des pluies (notamment le changement d'un câble de 1400 paires est déjà planifié)
 - Nous avons restauré un tissu industriel avec deux partenaires et nous pilotons à stock bas nos productions et SAV mais cela reste fragile en cas d'incidents. L'absence imprévue de plusieurs techniciens de nos partenaires à la rentrée a fortement pénalisé la qualité de service en septembre et a généré l'insatisfaction de clients. Nous avons donc organisé la venue de renfort d'ici la semaine prochaine avec des techniciens de la Martinique qui arriveront en Guyane pour rattraper le retard sur les interventions.
- Sur la prise en charge des clients qui rencontrent des dysfonctionnements nous travaillons sur une solution concertée avec le concours de l'AVSC. L'objectif sera de mettre le client en contact avec un service expert qui prendra en charge ce dernier jusqu'à la résolution du problème. De plus l'AVSC a priorisé le traitement des clients Guyanais dans les instances en cours.
- Enfin nous allons renforcer les effectifs en Guyane avec le recrutement de deux CDI, en plus des CDD déjà en place.

Comme vous le souhaitiez dans votre autre mail d'hier je vous propose de nous rencontrer en bilatéral pour faire le point sur la situation de ces deux boutiques Guyanaises le mardi 29 octobre à 11h (plutôt que 10h comme proposé)
Sachez que nous sommes conscients de la difficulté en Guyane et suivons avec attention la situation des salariés.
Avec mes équipes, tous services confondus, nous mettrons tout en œuvre pour un rétablissement durable.
Bien à vous. Thierry KERGALL

La CFE CGC a de nouveau interpellé la Direction des Antilles – Guyane suite au droit de retrait des salariés.

■ Courriel envoyé par la CFE-CGC le 1 octobre 2019

Bonjour M. KERGALL,

La CFE CGC est plus qu'accablée, de constater que malgré nos diverses et **nombreuses alertes**, le désarroi des salariés dans la boutique en Guyane perdure et s'amplifie.

Nous constatons plusieurs « Burn out », un droit de retrait de la part des salariés (hier), des salariés en souffrance, des alertes CHSCT, etc...

Les salariés en ont râteau de fonctionner avec des services boiteux, sans perspectives d'embauche ou d'amélioration de la situation, un DTAG et AVSC en défauts (en cours de restructuration) et un service qui tourne à mi-régime et en complétant son effectif avec des CDD non formés. **Une embauche en CDI pour compléter les effectifs et plus que nécessaire.**

Il est impératif que la Direction s'engage fortement une fois pour toutes, sur la remise en fonctionnement des services "en panne" pour que les salariés ne puissent plus subir les clients en colère en boutique.

Il serait temps, M. KERGALL de déclencher un plan « **Marshall** », car l'heure est **très grave** et des mesures **immédiates et adéquates** sont à prendre avec une communication à la clé.

Svp, M. KERGALL, n'attendez pas que le pire se produise dans la boutique ! et surtout, bannissez la phrase : **ne vous inquiétez pas tout va bien, on gère ! etc...**

Merci de m'avoir lu. Dans l'attente de vos actions.

PS : copie du courrier à Mme DULAC, Mme CUMAIN, Mme SABOTIER, M. DE SAINT AUBIN, Mme HERTHE, Mme DONTEVIEUX et M. JOYAU

Information : La CFE CGC a rencontré ce mercredi 2 octobre Mme SABOTIER (DRH Orange France) sur Paris, afin d'évoquer le malaise au sein de la boutique en Guyane.

La CFE CGC reste disponible pour toutes informations complémentaires



Marie LORET – RSS DVDC
Mariya SOTIROVA – CFE CGC
Petula WOON - CFE CGC
Jean Marc D'ARTAGNAN - DSCA

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !



www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

