

Bonjour Mme CUMAIN,

Cela fait plus d'un an que la CFE CGC vous alerte sur les problématiques diverses rencontrées par les salariés des boutiques en Guyane. Nous pouvons malheureusement constater une nouvelle fois que cela perdure.

Le 24 avril dernier, les salariés vous ont envoyé un mail, pour vous alerter de la situation des boutiques en Guyane. Un mois et demi après, ils ne peuvent que constater que **les dysfonctionnements persistent et rendent la vie en boutique difficilement supportable**.

Les raisons en sont les suivantes :

- Des commandes qui tombent en BO sans raisons identifiées,
- 3000 dossiers en attente de traitement BO (etask, suivi de commande, scomliv): parfois plus de 2 mois pour un traitement : délai inacceptable pour le client qui reste sans solution, insupportable pour les vendeurs, qui restent le seul interlocuteur du client,
- Des RDV production et SAV non honorés par les techniciens,
- Le 3900 très difficilement joignable (technique et facturation), dysfonctionnements hagrid : pas de prise en charge possible des pannes,
- Erreurs récurrentes sur le traitement de certaines commandes prises par le 3900 commercial de Tunis (rdv sur precablés ou sur RAMI, doublons de commande prise après une commande saisie en boutique), donc recrudescence de clients très mécontents,
- Pas d'ACAC à Montjoly depuis octobre et depuis le 1er juin pas de RB non plus : les tâches sont réparties entre les vendeurs sous forme d'ambassade (cela prend du temps et demande de l'expertise que nous n'avons pas encore),
- Pas de soutien métier efficace (appui à chaud saturé),
- Manque de process interservices et de traçabilité des anomalies (pas de retours sur les alertes lancées),
- Plus de 10 jours de délai de création pour un client pro par la QD : le client pro qui est censé être prioritaire doit donc attendre 10 jours de plus pour que sa commande soit créée,
- Pas de process clairs pour gérer les vrilles et apaiser le conflit naissant avec le client,
- Plus de CT à partir de décembre (2 postes en moins à Montjoly : malgré un flux client grandissant).

Pour toutes ces raisons, les clients ne sont pas satisfaits et les vendeurs n'ont aucune solution à leur proposer, car aucun process et aucune cellule de crise n'a été mise en place.

Des mails sont envoyés à la hiérarchie qui transmette, aux services concernés mais sans retour concret et efficace.

Les clients reviennent plusieurs fois en boutique pour le même problème, car ils n'ont aucun autre moyen d'être pris en charge, or les vendeurs n'ont aucun moyen de pouvoir les aider : **sentiment d'abandon, d'impuissance...perte de sens : RPS !** Beaucoup d'agressions signalées en boutique car les clients perdent confiance.

Ainsi, compte tenu des informations et des sollicitations très nombreuses, que j'ai reçu, et que je continue à recevoir en ce moment même, je vous prie, de bien vouloir déclencher immédiatement une « **cellule de crise** » et de prendre d'urgence les mesures qui en découleront et qui s'imposeront, afin de régler une fois pour toutes, ces dysfonctionnements, et d'éviter que la situation ne se détériore encore plus au sein des boutiques en Guyane.

Il serait temps, Mme CUMAIN, en tant que « Directrice Vente & Distribution Caraïbe » que vous saisiessiez le désarroi de vos collaborateurs et de ce fait, vous leur apportiez une fois pour toutes une solution efficace. **De grâce, n'attendez pas qu'une catastrophe arrive pour réagir enfin !**

Bien entendu, nous nous réservons la possibilité d'émettre une alerte CHSCT pour risques psycho-sociaux et de saisir la DIRECCTE.

Nous attendons une réponse claire de votre part. Merci de m'avoir lu.

Syndicalement et bien cordialement.

La CFE CGC reste disponible pour toutes informations complémentaires

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

Marie LORET – RSS DVDC

Gaëlle MINIDOGUE - Elu DP DVDC Guyane

Dominique GIRAULT - CFE CGC

Jean Marc D'ARTAGNAN - DSCA

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

