

## Boutiques en Guyane

# URGENCE - CELLULE DE CRISE

La CFE CGC a de nouveau interpellé la Direction des Antilles – Guyane suite à notre alerte en 2019.

### ■ Courriel envoyé par la CFE-CGC le 8 janvier 2020

Bonjour M. KERGALL,

Plus de 3 mois après l'alerte lancée en boutique par la CFE CGC, nous avons souhaité faire un point à date concernant les Boutiques en Guyane. Vous trouverez donc ci-dessous notre analyse de la situation.

#### Tout d'abord, les points positifs :

- Un accompagnement psychologique réel et sérieux (IPRP, Sophro, tribalance),
- Un soutien managérial plus présent et plus humain, une priorité pointée sur notre bien-être au travail,
- Une mise en sommeil des objectifs pendant 3 mois en ajustant la PVC sur ce nous avons gagné les 6 derniers mois,
- Une sécurisation des boutiques avec deux vigiles.

#### Les Points négatifs :

- De nombreux rdvs ne sont toujours pas honorés et cela persiste (en production et en SAV),
- Des techniciens qui ne sont pas suffisamment formés et qui n'ont pas toujours le matériel,
- Une prise en charge des pannes au 3900 insatisfaisantes ( le SVI ne permet pas toujours d'avoir une personne physique donc aucune possibilité de récupérer une airbox,
- Un appui à chaud ATH qui n'a aucune solution et peu de suivi sur les dérangements,
- Un SI qui n'est pas à jour qui empêche de prendre les commandes (fibre ou adsl),
- Du personnel pas assez formé (intérim, GEIQ, CDD qui ne peuvent pas remplacer à proprement parler les vendeurs expérimentés absents (nombreux congés de maladie, activité syndicale, ou mutation dans d'autres services). Actuellement, la boutique fonctionne parfois avec un seul titulaire et 4 CDD ou apprentis. Ce n'est pas très sérieux !
- Toujours pas de process pour le traitement des anomalies liées au Si ou aux traitements des commandes : aucun service dédié à ces dysfonctionnements donc aucune résolution rapide. La seule solution qui nous est proposée et d'envoyer un mail à nos responsables qui eux-mêmes transmettent aux services susceptibles de débloquent la situation. **Mais force est de constater que nous n'avons aucune réponse et que les problèmes perdurent et s'accumulent. Pourtant, la CFE CGC avait insisté sur la mise en place d'un tel processus !**
- Un conseiller technique a endossé le rôle de gestionnaire des vannes client. Il a suivi les dossiers et rappelé les clients pour qu'ils se sentent pris en charge et qu'ils ne viennent pas en boutique pour exprimer leur mécontentement. Cette action a été relativement efficace, mais démontre une totale désorganisation : utiliser un élément de la boutique non formé pour régler des problèmes, **non seulement ça peut fragiliser la personne qui endosse la responsabilité vis-à-vis des clients, mais d'autre part cela** démunit la boutique d'une force vive indispensable au bon fonctionnement de celle-ci .
- Les objectifs PVC sont de nouveau remis en place alors que les dysfonctionnements sont loin d'être résolus. **La CFE CGC vous suggère d'annuler ces objectifs, tant que ces dysfonctionnements ne sont pas résolus.** C'est tout simplement du bon sens. **Ne prenez aucun risque avec vos collaborateurs !**

#### Notre analyse :

Nous constatons donc que ces actions sont en réalité des pansements pour cacher le mal, mais en aucun cas **un traitement efficace** pour pallier à ces dysfonctionnements. On traite les effets et non les causes. Lors de notre alerte, nous vous avions

écrit entre autres cela « Cette cellule ne doit pas être **une cellule de crise ponctuelle**, car les dysfonctionnements perdureront toujours malheureusement ». Que comptez-vous faire svp ?

Quelques propositions de la CFE CGC pour sortir de cette situation :

- Mettre en place, en collaboration avec des éléments des boutiques, **une cellule de crise** impliquant les différents services (DTAG, DVDC, AVSC) afin de créer des process clairs et efficaces avec attribution des rôles précis pour chaque service dans le traitement des suivis de commande et une visibilité de ce process à chaque étape par les vendeurs,
- étoffer (en termes d'effectifs) le service de traitement des anomalies et dysfonctionnements vécus en boutique (ZZ DVDC) afin de permettre aux cas remontés d'être traités efficacement (actuellement une seule personne et sa responsable pour toute la DVDC) . Ce n'est pas à quelqu'un de l'équipe boutique de la faire,
- Recrutement urgent des deux ACAC, création d'un soutien métier ouvert aux horaires des boutiques,
- Rendre les informations du suivi de commande plus lisible pour les vendeurs (renseigner les détails sur la situation du client et vocabulaire compréhensible),
- Renseigner le suivi commande du client de manière compréhensible via le lien sms,
- Arrêt de la facturation pour les clients en panne générée automatiquement dès la signalisation de la panne (ou au bout de l'écoulement du délai contractuel),
- Contrôler et former les techniciens des sous-traitants pour une meilleure implication,
- Création d'un plan d'intervention d'urgence pour réduire les problèmes techniques,
- Création d'un service d'astreinte dédié aux urgences,
- Création de groupes de travail pérennes transverses pour augmenter la réactivité et l'implication des différents services et améliorer la résolution des vrilles,
- Adapter les objectifs des SAM au regard de la situation actuelle en Guyane (problèmes techniques, réseau défaillant, public spécifique, éloignement, dysfonctionnement des services),
- Création d'une stratégie de réhabilitation du réseau,
- Fiabilisation du SI concernant les éligibilités fibre et actualisation des mises à jour d'adresse dans soft,
- Fixer des limites sur la polyvalence, garder les spécificités de chacun et les utiliser comme une force dans l'équipe,
- Réajuster les objectifs individuels en fonction des tâches dédiées à chacun (ex : temps passé pour les ambassades),
- Recruter un deuxième formateur en Guyane pour assurer une formation efficace des nouveaux arrivants et un suivi terrain régulier.

Comme nous vous l'avons déjà suggéré dans notre courrier d'alerte du mois d'octobre, il est urgent que nous soyons **TOUS ACTEURS, TOUS CONCERNES, TOUS IMPLIQUES** pour la satisfaction client.

Dans l'attente de vos réponses. La CFE CGC reste entièrement à votre disposition pour tout échange que vous jugerez nécessaire.

Au plaisir de vous lire.

**PS** : copie du courrier à Mme DULAC, Mme CUMAIN, Mme SABOTIER, Mme DONTEVIEUX et M.JOYAU



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

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !



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

