

Crise sanitaire croissante en Guyane

Mesures sanitaires en Boutique

La Guyane recensant de nombreux cas de Covid-19 et de nouveaux clusters cette semaine, la CFE CGC a souhaité écrire à la Directrice Directrice Vente & Distribution Caraïbe, afin d'améliorer la sécurité des personnels en boutique. Suite, à la réponse de la Directrice Vente & Distribution Caraïbe, nous avons répondu.

■ Courriel envoyé par la CFE-CGC le 18 juin 2020

Bonjour,

Votre réponse ne nous rassure pas, au vu de la situation de la crise sanitaire sévissant en Guyane.

Vous devez prendre **en considération** dans les plus brefs délais **les conditions défavorables** dans lesquelles les CC en requalification travaillent.

Par exemple :

- ⇒ Appeler avec un masque : difficulté à se faire entendre par le client , du coup les conseillers enlèvent leur masque et ne sont plus dans la capacité à respecter les consignes de sécurité,
- ⇒ Espace exigu qui ne permet pas de respecter les règles de prévention requises,
- ⇒ Espace où les CC sont censés se détendre donc difficulté pour le CC en requalification de faire son travail sans un dérangement mutuel,
- ⇒ Espace qui est constamment investi par les CC qui se lavent les mains après chaque client,
- ⇒ Etc...

Aujourd'hui, votre priorité absolue, Mme CUMAIN est de **protéger vos collaborateurs**. Nous en sommes très loin concernant cette activité.

La CFE CGC souhaite que vous mettiez tout simplement un terme à cette pratique et que l'espace vie reste bien un espace vie et non un lieu de travail.

Nous vous rééditons notre demande, afin de bien vouloir faire en sorte que ces requalifications puissent se faire en télétravail svp dans les plus brefs délais.

Dans l'attente de votre retour ou toutes autres nouvelles propositions respectant l'espace vie.

■ Réponse de la Direction le 17 juin 2020

Bonjour Monsieur Dartagnan

Je vous remercie pour ce retour positif sur les mesures sanitaires.

Le télétravail n'est pas aujourd'hui un solution envisageable pour les conseillers commerciaux en boutique.

Chaque boutique a mis en place sa propre organisation pour le rappel des clients en RDV et la qualification de ceux-ci.

Dans le cas des boutiques de Guyane, c'est un conseiller client de la boutique qui assure cette tâche chaque jour et lorsque cette activité est terminée elle est amenée à réaliser d'autres tâches dans la

boutique comme du réassort en linéaire, du rangement, la livraison etc ... Elle peut aussi être amenée à prendre en charge un client si le capacitaire en espace vente le permet.

Nous veillerons avec les managers concernés à ce que cette activité soit bien faite dans le respect des gestes sanitaires mis en place dans le cadre du PRA.

Cordialement

■ Courriel envoyé par la CFE-CGC le 15 juin 2020

Bonjour,

Les salariés sont satisfaits des mesures sanitaires prises en boutique à ce jour, toutefois, **un point reste à améliorer**, car il ne répond pas totalement à la politique de prévention d'Orange.

En effet, chaque jour, un conseiller commercial rappelle les clients la veille de leur RDV en boutique (cette action est nommée « requalification ») pour s'assurer de leur visite et les informer des règles sanitaires à respecter.

Or, le conseiller est actuellement contraint de venir en boutique et de s'installer sur la position back office qui est située dans l'espace de vie. Dans la situation actuelle, il est pourtant préconisé de prioriser le télétravail dès que faire se peut..., **or cette mission peut parfaitement se faire à distance.**

Nous rappelons que l'exiguïté des espaces de vie dans les boutiques ne favorisent pas les gestes barrières et les distanciations sociales entre collègues, et qu'il est inapproprié d'y faire travailler un collègue qui pourrait faire ce travail de chez lui.

D'autre part, cette personne en requalification est très souvent dérangée dans ses appels car les collègues doivent impérativement monter toutes les ½ heures se laver les mains.

Au vu de la crise sanitaire croissante en Guyane (en moyenne 150 nouveaux cas par jours), il est plus que jamais essentiel que **l'engagement sanitaire d'Orange puisse être respecté** en **optimisant le télétravail** dès qu'il s'avère possible.

La CFE CGC vous remercie par avance, de bien vouloir faire en sorte que ces requalifications puissent se faire en télétravail svp dans les plus brefs délais. Dans l'attente de votre réponse svp.

N'hésitez pas de contacter vos élus, ainsi que vos représentants locaux pour de plus amples informations.



La CFE CGC reste disponible
pour toute information complémentaire.
N'hésitez pas à contacter vos élus,
et représentants locaux.



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

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

