



CFE-CGC Orange

Adresse postale : 10/12, rue Saint Amand - 75015 Paris

Tél : 01 46 79 28 74 - Fax : 01 40 45 51 57

mail : secretariat@cfecgc-orange.org

Madame **Fabienne Dulac**

CEO Orange France

Orange

1 avenue du président Nelson Mandela

94745 Arcueil Cedex

Paris, le lundi 27 avril 2020

Objet : propositions et questions pour une sortie de confinement des Boutiques

Madame,

Depuis l'annonce par le Président de la République de débiter le déconfinement progressivement à partir du 11 mai 2020 et la décision de notre entreprise d'ouvrir dès cette date environ 200 boutiques, aucune information opérationnelle n'a pu être discutée malgré les réunions multilatérales bihebdomadaires avec la DRH. Leur format ne permet pas de faire de propositions par métier mais uniquement de poser des questions générales sur la marche de l'entreprise dans le contexte du Covid19.

Les représentants du personnel sont aujourd'hui renvoyés vers la Commission de Prévention des Risques Professionnels et de Promotion de la Santé au Travail (CPRPPST) qui reçoit les informations à traiter la veille de ces réunions et qui ne dispose pour le moment ni du temps ni des moyens nécessaires pour faire des propositions.

La réouverture envisagée le 11 mai d'un grand nombre de boutiques de façon simultanée nous paraît particulièrement complexe et porteuse de risques.

Notre volonté est que la réouverture échelonnée des boutiques se passe au mieux pour les salariés et les clients. Nous souhaitons avoir un interlocuteur national avec qui dialoguer sur le Plan de Reprise d'Activité qui doit leur être spécifiquement dédié et pouvoir jouer pleinement notre rôle de médiateur social.

Les Conseillers Clients des Boutiques se posent de nombreuses questions. Ils auraient pu être sollicités pour donner leur ressenti quant à cette réouverture dont ils sont pourtant les acteurs indispensables.

Nous nous étonnons également du choix du Directeur de l'Agence Distribution EST pour préparer la réouverture des boutiques alors que l'ensemble des Organisations Syndicales Représentatives de son périmètre ont appelé à une grève particulièrement suivie.

Dans l'attente de connaître notre interlocuteur, nous nous permettons donc de vous partager nos points d'attention et propositions opérationnelles :

- Nous pensons qu'il serait opportun d'envisager la réouverture de quelques boutiques « test » dans chaque DO (et à la GdT) pour identifier sans engorgement et de façon anticipée (la semaine du 4 mai) les difficultés qui pourraient survenir lors de l'ouverture d'un nombre conséquent de boutiques quelques jours plus tard. Par exemple : nos homologues notamment dans les secteurs de la distribution et bancaires nous font part de nombreux incidents d'incivilités, la question du déploiement de la médecine du travail pour des sites éclatés est complexe, la disponibilité réelle du personnel et le sujet du volontariat vont émerger, etc.
- A compter du 11 mai, nous souhaitons l'ouverture progressive des boutiques de la même maille tout en permettant de faire de l'entraide entre boutiques pour lisser la charge dans le contexte particulier de sortie de confinement.
- En absence, ce jour, de visibilité sur les moyens de déplacement entre le domicile et le lieu de travail, nous souhaitons permettre aux Conseillers de se rendre soit sur une boutique proche de leur domicile (comme pendant les grèves de transport) soit sur leur boutique habituelle par des moyens alternatifs aux transports en commun (vélo, prise en charge des parkings automobile).

- Nous nous félicitons de l'annonce de Stéphane Richard de se fonder, dans un premier temps, sur le volontariat et nous souhaitons que ces volontaires soient remerciés par une prime puisqu'ils vont contribuer aux rodages des processus.
- Nous souhaitons que les Equipements de Protection Individuels (EPI) habituels (masques, gants, gel, lingettes) soient complétés de protèges-clavier jetables ou nettoyables, de visières en plexiglass, de parois en plexiglass sur les stations d'accueil du client et aux caisses.
- Dans ce cadre, nous souhaitons le gel des objectifs et le maintien de la PVC moyenne pendant la période d'adaptation qui peut s'étendre sur plusieurs semaines. En effet, nombre d'objectifs ne sont pas tenables dans la configuration actuelle : tous ceux qui obligent à toucher le téléphone du client, ceux qui concernent le temps d'attente, ou encore ceux qui dépendent des questionnaires de satisfaction.
- Nous souhaitons que les dispositifs actuels mis en œuvre dans d'autres commerces ainsi que les dispositions préconisés par le ministère du travail le soient aussi dans nos boutiques :
 - Favoriser la prise de rendez-vous,
 - Attente des clients à l'extérieur de la boutique avec marquage au sol des 1m,
 - Pas plus de clients dans la boutique que de Conseillers Clients,
 - Obligation pour les clients de se passer les mains au gel hydro-alcoolique,
 - Obligation pour les clients de porter un masque, soit en les vendant soit en les distribuant,
 - La présence d'un vigile à l'extérieur et un à l'intérieur,
 - Paiement uniquement par CB. Pas de maniement d'espèce,
 - Affiche d'information à l'extérieur de la boutique.

Nous espérons que l'ensemble de questions ci-dessous puisse obtenir une réponse rapide :

- Quels sont les moyens mis en œuvre pour vous assurer de la disponibilité du personnel et mieux planifier les ouvertures ? En l'absence d'activité, les personnels des boutiques n'ont pas eu besoin de déclarer des absences, limitant la visibilité sur ceux obligés de garder leur enfant par exemple.
- Comment sera fait l'accueil des clients ? Quelle communication en amont leur sera faite : par mail, SMS Orange et Moi, Orange.fr, ou encore via nos plates-formes d'appel pour les informer du parcours ? Qu'avez-vous prévu pour protéger nos collègues des comportements clients déviants ?
- Concernant la sécurité des personnels, comment allez-vous matérialiser la distance de sécurité de 1 mètre entre les salariés ou entre les clients et le salarié ? Comment vont être réalisés les approvisionnements ? Qui va fournir les EPI des sous-traitants : vigiles, personnel de ménages, personnel en charge des livraisons ?
- Pour chacune des boutiques, nous demandons une désinfection avant toute ouverture et un plan de nettoyage renforcé (surfaces, postes de travail, matériels en exposition, poignées de porte) régulier. Pouvez-vous en préciser les modalités ?
- Les salles de back-office des boutiques comme les espaces de stockage sont petits et souvent aveugles. Les salariés ont besoin de connaître précisément les modes de renouvellement de l'air : ouverture des portes, climatisation ou circulation d'air. Où et comment seront fait les briefings ? En décalé ?
- Nous avons également beaucoup de questionnement sur les possibilités de déjeuner, alors que les restaurants sont encore fermés. Comment va s'étaler le temps de déjeuner pour respecter les distances de sécurité ?

Ce courrier ne prétend pas être exhaustif et nécessite un échange interactif entre les acteurs concernés. Dans l'attente des réunions nécessaires, nous vous prions de croire, Madame, en l'expression de nos salutations respectueuses.

Florence LE LEPVRIER
 Référent Métier National
 Agences Distribution
 CFE-CGC Orange

Patrice SEURIN
 Délégué Syndical Central
 CFE-CGC Orange


