

# **LA SECURITE DES SALARIES**

Montreuil, le 02/08/2021

■ **Une augmentation inquiétante des incivilités et des agressions, accentuée par la pandémie...**

Depuis de nombreux mois, la CGT n'a cessé d'alerter sur l'augmentation des incivilités et agressions, et de leur intensité dont sont victimes nos collègues travaillant en relation client aussi bien commerciale que technique.

■ **La boutique Orange, un lieu particulièrement exposé...**

La révolution numérique est en marche. Les services et les terminaux numériques sont devenus essentiels pour des clients de plus en plus exigeants. La CGT dénonce un mal être grandissant des salariés particulièrement pour ceux en contact avec la clientèle. Ils subissent d'un côté les contraintes liées à une politique de réduction des coûts (dégradation des conditions de travail, sous-effectif chronique, restructurations incessantes, objectifs démentiels,...) et d'un autre côté une forte pression due au mécontentement des clients exacerbée par la crise sanitaire.

■ **La prévention primaire, une urgence !**

Pour la CGT, il n'y a pas d'alternative. Au même titre que les autres risques, la prévention primaire devrait être de rigueur. La CGT n'attendra pas qu'un tel drame arrive dans nos boutiques Orange pour réclamer le renforcement de la sécurité et des effectifs, comme dans les UI. La Direction a l'obligation, quoi qu'il en coûte, de mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires à garantir la santé physique et mentale de l'ensemble de ses salariés. Chaque salarié doit pouvoir venir travailler de manière sereine d'autant plus dans ce contexte de crise sanitaire complexifiant les rapports humains. Cette protection doit aussi s'étendre aux réseaux sociaux ainsi qu'aux avis clients car nombre de clients « se lâchent » après leur passage dans une de nos boutiques. Chaque demande client doit être traitée avec le même égard même si il n'y aura pas de vente au final, la satisfaction client c'est aussi cela.

La Direction doit arrêter de banaliser la situation et de se confondre en excuses, mais plutôt d'avertir les clients qu'ils sont susceptibles d'être poursuivis.

■ **La sécurité dans tous les services en contact clients... une priorité !**

La direction privilégie le courrier avec des lettres types envoyées aux clients agressifs sans trop les froisser ainsi que des affiches d'avertissement disposées normalement dans chaque boutique. C'est insuffisant !

La CGT a réclamé à la direction de garantir de manière pérenne la sécurité de nos boutiques en renforçant la présence de vigiles. La CGT a été scandalisée d'entendre la Direction indiquer que la présence de vigiles n'empêche pas les agressions. Le risque zéro n'existe nulle part. Cependant la prévention est efficace. Ils ont un rôle de dissuasion, protecteur et rassurant aux yeux des salariés. Ils désamorcent un grand nombre de conflits potentiels non mesurables dans Séquoris ! Quelle aurait été la situation s'il n'y avait pas eu de vigiles ?

La CGT a réclamé l'abandon des projets d'entraides comme entre l'AD RAA et l'USC GSE, du projet WYND qui n'a d'autre but que d'adapter le nombre de rendez-vous au nombre de vendeurs présents le jour J. La CGT a exigé des embauches pérennes pour renforcer les effectifs en boutiques, comme en UI et en USC afin de mieux prendre en charge les clients et de réduire les délais d'attente, sources d'incivilités potentielles.

**A LA MEMOIRE DE THEO !**  
La CGT présente ses plus sincères condoléances à la famille ainsi qu'aux amis de Théo et souhaite le plus prompt rétablissement à son collègue Dani.  
Deux vendeurs qui ont été agressés à l'arme blanche dans une boutique Bouygues Telecom à Clay Souilly Seine

**Une vie humaine  
n'a pas de prix.  
La sécurité des salariés  
n'est pas une option**