



orange

Paris, 24 janvier 2017

Stop à la casse du Réseau de Distribution !

Accélération des fermetures

Les fermetures de boutiques s'intensifient depuis plusieurs mois pendant que les smart store sortent de terre.

Les fermetures touchent toutes les Agences Distribution, dans toutes les DO.

À chaque CE, ce sont deux, trois, cinq fermetures à l'ordre du jour !

Nous dénonçons dès le début une stratégie de réduction drastique des coûts en lien direct avec Essentiels2020, mais plus vicieux que cela, Orange a attendu d'asseoir le déploiement de son concept smart store pour maintenant casser le réseau de distribution physique pourtant très performant !

Le CCUES demande un PSDD national des AD.

Au CCUES, la semaine dernière, les élu-es Sud et les autres OS ont voté à l'unanimité une résolution pour contraindre l'entreprise à présenter un PSDD (Plan Schéma Directeur Distribution) au niveau national.

Il a été aussi demandé la suspension de tous les projets de fermeture de boutiques dans les DO, et ce, jusqu'à l'information-consultation d'un PSDD national dans cette instance.

De nombreux-euses salarié-es sont inquiet-es de l'avenir du Réseau de Distribution, plus encore, celles et ceux qui y travaillent au quotidien et pour qui l'entreprise doit une entière transparence !

Une stratégie non assumée ?

L'entreprise a répondu hors séance du CCUES, «*que chaque DO définissait son propre PSD, seule à décider de leur propre politique d'évolution du maillage territorial au regard de son environnement local, de ses flux clients*».

Pour Sud, cette réponse est une fausse barbe !

Une vraie stratégie de casse du réseau de distribution est en marche. Toutes les boutiques sont «potentiellement» sur la sellette. Celles à fort flux, des boutiques plébiscitées par les professionnels, celles atteignant leurs objectifs... Aucun critère n'est clairement défini.

L'entreprise s'est fixée un nombre d'ouvertures de smart store et méga store d'ici 2018 et voudrait, nous faire croire qu'il n'existe pas de stratégie de fermeture de boutiques ?

En attendant, de nombreux salarié-es se trouvent face à cette vague de fermeture, dans l'obligation de changer d'unité, de faire des kilomètres supplémentaires pour rejoindre une autre boutique, aggravant leurs conditions de travail et leur vie privée.



Le prétexte du digital...

Sous prétexte de devoir s'adapter à la demande client, Orange veut se transformer en une entreprise totalement digitale.

En objectivant fortement les conseiller-ères client à promouvoir l'application **Orange et moi**, Orange organise elle-même la mutation des échanges clients vers le tout digital. La seule intention d'Orange, faire des économies et fermer les boutiques dans lesquelles nous travaillons ?

Les clients le demanderaient : mensonges ! De nombreux sondages indiquent le contraire.

79% des consommateur-rices français-es préfèrent traiter directement avec une personne pour résoudre leurs problèmes de service client. Lorsqu'il s'agit de traiter une réclamation cela atteint 83%. Et 58% d'entre eux estiment que le magasin est le meilleur canal pour obtenir un service personnalisé, quand 44% affirment être plus disposé-es à acheter des produits neufs dans le cadre d'une discussion en face-à-face !

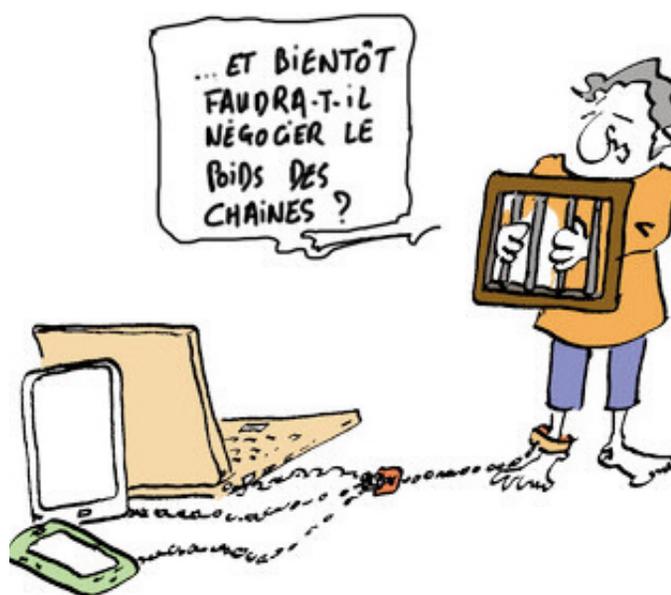
Direction «digitalisation»



Même à l'ère du digital, les contacts humains demeurent un élément déterminant de la satisfaction client.

Pour Sud même si le digital est présent et fait partie de «l'expérience client», il ne doit pas déshumaniser la relation entre Orange et ses clients; ni être synonyme de destruction d'emploi. L'interaction humaine est un élément déterminant de la satisfaction client. Il est important de rappeler que ce sont les personnes qui instaurent et développent les relations, pas les systèmes informatiques !

Quant aux client-es, qu'advient-il pour elles ? Pour celles et ceux qui n'ont pas accès à tout cet environnement digital ?



Sud exige...

L'avenir du Réseau de distribution ne présage rien de bon ! Ni pour les salarié-es qui en ont fait la gloire, ni pour les client-es qui en sont aussi les acteur-rices.

Nous exigeons :

- ✓ L'arrêt total de l'ensemble des fermetures des boutiques.
- ✓ L'info-consultation de la stratégie du Réseau de Distribution Orange et réseaux partenaires, au niveau du CCUES. Ainsi que des déclinaisons locales en CE, CHSCT des DO concernées. Incluant les motivations économiques ou autres (Projets de fermetures, relocalisations, créations, et projection de l'emploi au terme de la mise en place de cette stratégie).
- ✓ Des recrutements de CDI en nombre dans l'ensemble des boutiques, qui souffrent depuis trop longtemps d'un manque chronique de personnel.
- ✓ Le passage en CDI des apprenti-es, des CDD ou intérim, ainsi que l'ensemble des contrats professionnalisation.
- ✓ La reconnaissance de l'ensemble du personnel du réseau de distribution en requalifiant le métier en bande D pour les conseiller-ères clients, Dbis pour les adjoint-es et E pour les responsables de boutique

Inscrivez-vous à
notre newsletter

