



Orange
Direction Commerciale Grand Public
196 avenue Henri Ravera
92220 Bagneux
01 57 36 50 00

CFE-CGC/UNSA France Telecom-Orange
10/12 rue Saint-Amand
75015 PARIS

Bagneux, le 6 octobre 2011

Réf : PL/PM/25/2011

Objet : réponse à votre courrier du 22/09/2011

Mesdames, Messieurs,

J'ai lu avec attention votre courrier du 22 septembre relatif aux agences distribution.

Le troisième trimestre a en effet été marqué par un contexte économique et commercial peu favorable, marqué par un fort attentisme des consommateurs, notamment dans le domaine des mobiles.

La baisse des flux et des ventes a touché l'Ile de France plus que la province, même si certaines régions ont été également affectées.

Cette baisse n'est pas propre aux agences distribution de France telecom. Les autres réseaux de distribution de notre secteur ont également été impactés, de même que les services client par téléphone.

Globalement, les AD, avec 97% de R/O (total AD), sont tout de même finalement proches de l'objectif de valo, et certains KPI structurants ont été atteints, mais effectivement avec une assez grande disparité de résultats entre régions.

Le réseau des PSE/PST fait partie intégrante de notre réseau exclusif Orange. Il a vocation à délivrer l'ensemble de la promesse des boutiques Orange de proximité, et notamment le service. C'est la raison pour laquelle nous avons engagé la mise en place progressive du SAV des live box dans ce réseau, à l'instar de ce qui se fait dans les agences du réseau propriétaire. L'objectif est que le client soit servi de façon comparable dans l'ensemble des boutiques Orange, et qu'il n'y ait pas de renvois de clients entre points de ventes, préjudiciables à notre qualité de service et à notre image.

Je vous prie d'agréer, Mesdames, Messieurs, l'expression de mes salutations distinguées.

Patrice Lozé
Directeur Commercial Grand Public

