



## Sommaire

Déclaration préalable TPS, quid du nombre de départs ? ; Agences Distribution : le spectre d'un PSE déguisé.....	1
Première visite de Vincent Lecerf au CSEC, nouveau DRH Groupe.....	1
L'évolution des Agences Distribution pour 2023/2026 .....	1
Le Projet TOM Finance et performance .....	2

\*CSEC : Comité Social et Economique Central

## Déclaration préalable : TPS, quid du nombre exact de départs ? ; Agences Distribution : le spectre d'un PSE déguisé ?

A cette première visite au CSEC de Vincent Lecerf, Directeur Exécutif en charge des Ressources Humaines Groupe et Transformation, les questions posées n'ont eu que **peu de réponses concrètes** : quel est le nombre précis de départs en TPS et de dossiers en cours de traitement fin janvier ? Chaque fermeture de boutiques n'est-elle pas la mise en œuvre d'un plan de départ déguisé ? Nous sommes en droit de nous interroger lorsque l'on constate que **chaque arrêt d'exploitation se traduit par la suppression de postes de salariés affectés aux boutiques concernées**.

La CFE-CGC Orange avait précédemment adressé un courrier à Vincent Lecerf et Eric Bousquet, Président du CSEC, au sujet du reclassement forcé des salariés du réseau des boutiques Orange. En réponse, une information partielle a été délivrée aux élus avec une grande imprécision et un **flou total sur divers aspects : stratégique, emploi, économique, organisationnel, humain, juridique et sur la conduite de projet**.

La CFE-CGC Orange avait saisi simultanément l'Inspection du Travail en la mettant en copie de ce courrier. Celle-ci avait aussitôt interpellé la Direction pour **être informée au plus près de cette évolution, réclamant des points de suivi** concernant notamment les reclassements afin de s'assurer que la démarche ne s'assimile pas à un PSE.

## Première visite de Vincent Lecerf au CSEC, nouveau DRH Groupe

Une première rencontre pour le moins décevante car la visite de Vincent Lecerf fût brève et après avoir énoncé son « rapport d'étonnement », ses bonnes intentions et sa volonté de dialogue social, nous n'avons eu que **peu de réponses à nos diverses questions concernant l'emploi, l'égalité professionnelle et surtout la rémunération, point clé de la problématique du Groupe**.

**Second sujet très préoccupant déjà évoqué, l'avenir des boutiques** pour lequel la CFE-CGC Orange déplore le flou et le déni que maintient la Direction, renforçant sa conviction que nous sommes face à un PSE déguisé. L'incompréhension demeure **face à la décision d'Orange France de faire basculer la quasi-totalité de notre réseau de distribution physique sous pavillon GDT**. Une impression renforcée par le **manque de perspective, le retard d'informations claires sur les futures boutiques « Expérience »**, d'autant que le projet est tellement « en avance de phase » par rapport aux

consultations CSEC-CSEE que les élus sont quasiment mis « au pied du mur ». La CFE-CGC Orange alerte la Direction sur 2 points :

- Le risque **d'une résurgence de nombreuses RPS au sein des équipes de l'A.D mais également côté GDT qui ne sont absolument pas préparés à « absorber » autant de boutiques**.
- Le risque **business et économique** en fermant ou transférant des boutiques performantes avec des périodes de transition durant lesquelles rien ne semble prévu pour assurer la continuité des ventes.

L'Inspection du Travail saisie, son exigence a été très claire : obligation de **fournir des informations aux élus, respect des délais et des salariés très exposés et sans visibilité sur leur sort**. Elle demande à être tenue informée des suites qui seront données pour cadrer le déroulement des opérations à partir de là (en date du 8 décembre 2022).

# L'évolution des agences distribution pour la période 2023-2026

## Une stratégie déployée dans l'urgence par la Direction, supposons qu'elle réfléchira après...

L'absence remarquée et répétée de Pierre Jacobs interroge sur son adhésion au projet. Nommé en avril 2022 par Fabienne Dulac pour structurer l'évolution de notre réseau, il n'a participé à aucune des 3 sessions du CSEC (juillet, octobre et janvier) où le sujet a été évoqué.

## Une nouvelle stratégie, fruit des erreurs du passé avec :

- Une politique de fermeture acharnée de nos boutiques divisant par 2 notre réseau et faisant passer Orange de la 1<sup>ère</sup> à la 3<sup>ème</sup> place,
- Une explosion des coûts, conséquence d'une stratégie axée « méga stores » sans avoir réinventé l'expérience client,

## ... et des impacts humains et structurels majeurs :

- **En AD** : > 50% des boutiques vont fermer (283 à 120) et 50% des salariés vont devoir trouver un poste ailleurs (soit 1800 salariés)
- **En GDT** : un doublement du parc boutiques (220 à 500) et de sa masse salariale (1500 à 3000 salariés)
- Le réseau global des boutiques va passer de 39% GDT et 61% AD à 80% GDT et 20% AD

Les boutiques « Expérience » qui pour répondre aux standards modernes voulus par les clients (services & expériences) ne constitueront que 20% du réseau...

On se désole de disposer d'informations vides de sens quand ce n'est pas tout simplement de la rétention avec trop peu de données comptables et financières exploitables ou destinées à servir le discours de la Direction.

En séance, la CFE-CGC Orange a restitué de nombreuses analyses dans sa [Déclaration](#).

On pourra tout de même noter une démarche positive d'Orange dans sa volonté de redevenir le 1<sup>er</sup> opérateur en nombre de boutiques, inscrites au PV CSEC de juillet 22, conformément aux demandes de la CFE-CGC ; bien qu'elle fonde son plan stratégique sur des postulats erronés résultants de la pandémie, du changement des modes de consommation et de la crise économique.

## Dans les faits :

- La baisse des flux en boutique de -32% est en partie le fruit de la stratégie de réduction mise en place entre 2019 et 2022 : boutiques (-8%), salariés (-18%) avec une fermeture en centre-ville les lundis et mise en place de la politique de rendez-vous.
- Les performances de nos boutiques doivent prendre en compte les actes commerciaux et leur valorisation qui entre 2019 et 2022 n'ont baissé « que » de -27% et de -3% ... Elles sont même en progression si l'on traite du nombre de boutiques et de salariés.
- La baisse des flux annoncée de -24% sur les 4 prochaines années est sans fondement puisqu'ils ont progressé entre 2022 et 21 : +13%.

- La transformation du modèle avec l'explosion du digital n'est jamais démontrée. Les actes commerciaux reculent depuis mi 2021 et le poids de la contribution du digital sur les offres relais de croissance est quasi nul (OB, MP, Assu Mobile).

Depuis 2016, la Direction n'a fait qu'accélérer la migration des boutiques AD en GDT mais sans jamais expliquer la pertinence de son urgence, sachant qu'aucune donnée sur la GDT ne permet de garantir la pérennité du modèle visé.

## En outre, les analyses menées par les élus CFE-CGC Orange font état de performances supérieures en AD versus la GDT :

- La productivité en actes co/vendeur > de 7%
- La productivité en valo/vendeur > de 31%
- La performance NPS et Delta Sat > de 7 points

Il n'existe donc aucune certitude sur le fait de gagner en efficacité économique, financière et commerciale.

La boutique « Expérience », futur vaisseau amiral du groupe, déclinée en DO et cœur de cible des AD, n'est évoquée que succinctement dans un dossier de 78 pages, tout comme les fermetures en AD et les mesures RH de reclassement des salariés.

Même sort pour le digital et la stratégie omnicanale, grands absents de cette nouvelle stratégie, évoqués au travers de quelques lignes et sans démonstration de la déformation de notre modèle. La Direction Digital & Expérience Omnicanale est absente de l'équipe projet de cette réorganisation où les mots « omnicanal » et « phygital » ne sont jamais prononcés...

Idem pour la RSE, enjeu majeur, qui manque également à l'appel dans un projet où la fermeture de boutiques, le reclassement de salariés à affecter dans de nouveaux périmètres devraient impacter l'empreinte CO<sup>2</sup>.

Craignant de voir sa stratégie taguée « Plan de Sauvegarde de l'Emploi » (PSE), plus contraignant en termes d'organisation et de moyens à mettre en œuvre, la Direction se bat pour indiquer qu'il n'y aura aucun licenciement sec... garantissant que tous les salariés seront repositionnés avec 3 choix de poste minimum.

Difficile de comprendre son approche, y compris sur les fondamentaux juridiques car jusqu'en 2021, elle migrerait les baux de commerce et depuis 2022, elle migre les fonds de commerce. Cela pose la question des migrations engagées avant 2022 et les risques encourus pour Orange.

Ce déploiement et cet empressement laissent supposer que la Direction vise d'autres objectifs, manquant de transparence et de loyauté ou pire, faisant preuve d'un déni institutionnalisé.

Cette absence d'ambition, d'audace et de vision laissent entrevoir l'échec annoncé d'une Direction incapable de justifier la mise en place d'une stratégie visant à migrer 100% des boutiques en GDT d'ici 18/24 mois.

#### Pour toutes ces raisons :

- Les cabinets de conseil Peritus, ISAST alertent formellement sur les conséquences sociales et économiques du projet.
- Toutes les Organisations Syndicales présentes ont voté

contre

- L'inspection du travail sollicitée par la CFE-CGC Orange se penche sur cette réorganisation et va suivre avec attention son déploiement.

## Le projet TOM Finance et performance

Arrivé à sa phase 2, ce projet précise un peu les impacts que les collègues concernés devront supporter. A savoir, la mise en place d'un CSP (Centre de Services Partagés) qui repose sur trois piliers :

- Le regroupement d'activités « standardisables » uniquement,
- L'identification et l'analyse de processus de bout en bout,
- Les compétences et le parcours professionnel.

Ceci identifié, on constate que les budgets Formation, S.I. et Recrutement devront être conséquents pour satisfaire à tous ces items majeurs. **Ce projet conserve et développe une filière professionnelle comptable et financière à l'échelle européenne avec l'identification de trois pôles et**

**notamment celui situé en France.** Une ambition qui nécessite des moyens et du temps.

Au regard de l'expérience réalisée lors de la création d'un CSP CF (Comptabilité/Finances), ce projet reproduit conceptuellement une démarche similaire avec dans un premier temps, une phase organisationnelle pour regrouper les équipes et construire un collectif, une communauté. Dans un second temps, ce collectif devra produire des synergies pour simplifier les processus, mutualiser et compenser des pertes d'effectifs.

**Un projet de cette ampleur nécessite des moyens financiers, de la reconnaissance professionnelle et des recrutements à terme pour réaliser une telle ambition.** Dès lors, il appartient à la Direction de prendre ses responsabilités dans le respect du personnel impacté par cette réorganisation.

**Déroulé de la séance et CR du CSEC N°71 (du 17 et 18 janvier 2023) dans le dossier « [Déclarations](#) » de chaque séance**

**Dossiers sur Alfresco, [CSEC](#) :** Dans les répertoires correspondants aux séances

**Dossiers et intervention lors du CSEC N°71 (Janvier 2023) :** [Janvier](#) 2023

**Ils y sont à la disposition des seuls adhérents et militants. À ne pas diffuser.**