

Panne de stratégie... et plan social

Avril 2023 – Groupe Orange

Au lieu d'embarquer les personnels dans un projet ambitieux pour rétablir la qualité d'un maillage territorial sacrifié au profit, entre autre, de « mégastores » et regagner des parts de marché, le nouveau plan de restructuration du réseau de distribution physique d'Orange France se limite à vouloir baisser le coût salarial des équipes en boutiques, notamment, en forçant la mobilité des personnels des AD d'Orange SA vers la filiale Générale de Téléphone, et en alignant les rétributions des deux réseaux sur le niveau le plus bas de chacune de ses composantes.

Le plan qui s'étalera jusqu'en 2026 prévoit l'arrêt d'exploitation de 160 boutiques AD Orange SA entre 2023 et 2026 avec une reprise de bail envisagée par la Générale de téléphone. Seules 120 boutiques resteront sous pavillon AD à l'horizon 2026.

► Un déploiement incohérent

Fabienne Dulac, dont la politique de fermeture de boutiques alliée à une dispendieuse stratégie axée « mégastores » a relégué Orange de la 1^{ère} à la 3^{ème} place, a nommé Pierre Jacob pour restructurer l'évolution de notre réseau de boutiques...

Pierre Jacob qui a pourtant échoué dans sa mission, le seul bilan que l'on peut lui attribuer en ce début d'année, étant l'arrêt de « Mood », enseigne mise en œuvre à son initiative, avec la fermeture en cours de 20 boutiques à la GdT et des pertes financières non négligeables...

Il est par ailleurs le grand absent de **ce nouveau projet de restructuration que la pandémie, le changement des modes de consommation et la crise justifieraient**, sans que la Direction qui accélère sa stratégie de migration des boutiques AD en GdT déployée depuis 2017 **ne fournisse les éléments financiers qui fondent cette décision, ni démontre l'intérêt et la viabilité du modèle.**

Dans les faits :

- La baisse des flux en boutique (l'Alpha et l'Omega de la mesure des performances au détriment de l'analyse des « actes commerciaux » et de la « valorisation ») est en partie due à la stratégie de restriction mise en place entre 2019 et 2022.
- Cette même baisse des flux annoncée par la Direction sur les 4 prochaines années ayant d'autant moins de fondement qu'ils ont tous progressé en 2022.
- La Direction ne prend jamais en compte la nécessité de disposer d'un point de vente de proximité pour stabiliser la part de marché sur un territoire. En fermant la boutique d'Orange d'Amboise (alors que SFR y est resté), c'est 30% de parts de marché qui ont été perdues en quelques années.
- La très forte progression du canal digital pendant la pandémie ne se confirme pas. Il est même en régression en 2022.



Des performances et offres de services supérieurs en AD

- les assurances Orange Bank ne sont pas vendues à la GdT, les gammes d'accessoires sont différentes.
- par collaborateur actif : productivité en actes co/vendeur + 7%, valorisation + 31% et l'indicateur de satisfaction client NPS (Net Promoting Score) + 7 points

Des transferts qui ne sont pas gage d'efficacité

Les boutiques de la GdT étant pilotées depuis son siège à Saint Denis (93) et celles des AD pilotées par les DO, la **Direction doit organiser la distribution en intégrant la GdT dans le maillage territorial et en faisant converger réseaux Orange SA (AD) et GdT sous un commandement unique.**

Les [analyses de CFE-CGC Orange](#) démontrent d'ailleurs qu'il n'y a que peu d'intérêt à migrer brutalement les AD (Agence Distribution) vers la GdT (Générale De Téléphone).

✓ [en savoir plus](#)

La boutique « Expérience » : le retour...

Selon la Direction : « La stratégie de distribution envisage donc de créer un nouveau format dit *Orange Expérience* visant la recherche d'expériences gagnantes reconnues sur le marché du retail que nous qualifierons d'expérientiel » : **le même discours que pour justifier la fermeture des petites boutiques au profit de « mégastores » !**

... ou la fin ?

Le réseau global passera à 80 % GDT et 20 % AD, (contre 52/48 actuellement) ce qui ne laissera aux clients que 120 boutiques standard « Expérience » en France...

L'Omnicanal, grand absent de cette stratégie

Alors que le comportement des consommateurs évolue et que tous nos concurrents adoptent des modèles hybrides fondés sur ce qu'on appelle l'Omnicanal, la Direction ne l'envisage même pas...

► Les salariés, variable d'ajustement

Des impacts humains importants

- **En AD** : 50% des boutiques vont fermer et 50% des salariés devront se trouver un poste ailleurs... Que dire quand la boutique est le seul lieu d'activité d'Orange dans un rayon de 50 km à la ronde ?
- **En filiale GDT** : le doublement du parc de boutiques et de sa masse salariale vont mettre le réseau sous tension. Rien ne permet à la GDT dont le mode de fonctionnement reste éloigné de celui d'Orange d'absorber une telle croissance.

Un projet qui vise à échapper à l'impôt

Le droit prévoit qu'en cas de transfert d'un fonds de commerce d'une entreprise à l'autre, le personnel a la possibilité de demander son transfert avec le maintien de ses éléments de rémunération.

Si la Direction veut seulement transférer les baux c'est pour échapper à la taxation de la plus-value au moment de la cession, privant ainsi les personnels de leurs droits.

De plus, en organisant un système de reclassement individuel, elle veut s'extraire de règles du PSE (Plan de Sauvegarde de l'Emploi) plus contraignantes et favorables aux salariés.

D'ailleurs, dans certaines DO, la Direction n'assume pas la violence sociale qu'elle organise et rejette la faute sur les syndicats, les accusant d'empêcher les salariés de négocier leur départ !

L'Inspection du Travail surveille de près les engagements pris par la Direction qui, pour justifier de ne pas recourir au PSE, affirme qu'il n'y aura aucun licenciement sec ni rupture conventionnelle.

A la demande de la CFE-CGC, une négociation nationale s'est ouverte.

Depuis 2015, la CFE-CGC réclame une négociation nationale sur l'accompagnement des salariés lors des fermetures ou transferts de boutiques. La réaction de l'Inspection du Travail a conduit les autres organisations syndicales à enfin soutenir l'action de la CFE-CGC.

Alors que la Direction s'était engagée à mener une négociation exemplaire, dans les faits, c'est une catastrophe sociale qui s'annonce tant les propositions faites ne tiennent absolument pas compte des alertes et des revendications portées par les organisations syndicales.

Pour la CFE-CGC Orange, cette négociation ne respecte pas les règles inhérentes d'un PSE, ni celle d'un transfert d'activité qui offriraient aux personnels les meilleures garanties de reclassement.

La CFE-CGC Orange revendique :

- La mise en place d'un accompagnement humain et financier à la hauteur de l'ampleur du projet, le recensement des salariés qui vont perdre leur poste avec la prise en compte de leurs formations, leurs parcours et leurs aspirations réelles !
- Des programmes de formation et des journées découvertes aux salariés pour rebondir sur des postes pérennes.
- Plus de transparence sur cette réorganisation majeure et un bilan complet économique et commercial des opérations passées de toutes les migrations des boutiques AD vers la GDT.

Vos correspondants

Cédric Depoutot	06 83 83 82 39
Bouchra Ouelhadj	06 49 29 72 87
Nacim Ghezraoui	06 08 08 31 65
Leila Belayachi	07 84 22 39 87
Fatima Hamadi	06 73 71 94 33



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org

abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC

tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

