



CFE-CGC France Télécom - Orange

Adresse postale : 12, rue Saint Amand
75015 Paris

Tél : 01 40 45 53 23 - Fax : 01 40 45 51 57

E-mail : secretariat@cfecgc-uns-ft-orange.org

Réf. : SC/NM/Réseau Boutiques/04-03-2011

France Télécom
Orange Village
1 avenue Nelson Mandela
94745 Arcueil Cedex

A l'attention de **Madame Delphine ERNOTTE**
Directrice Générale Orange France

Paris, 04 mars 2011

Madame la Directrice Générale,

La CFE-CGC/UNSA est vivement préoccupée par la situation de la distribution directe en boutique qui emploie tant à France Télécom qu'à la Générale de Téléphone plus de 10 000 personnes.

Baisse des actes de vente

La maturité du marché de la téléphonie mobile et de l'ADSL est atteinte. Ces derniers mois, les ventes n'ont été tirées que par les Smartphones (dont l'iPhone) et les tablettes.

Les contraintes réglementaires ineptes imposées par l'ARCEP font qu'aucun acteur n'investit sérieusement dans le déploiement de la Fibre, pendant que l'Autorité de la Concurrence interdit à France Télécom de déployer l'ADSL sur les zones peu denses (avis 09-A-57). Cela empêche le lancement de produits nouveaux qui pourraient soutenir les ventes, alors que les offres quadruple-play, mises en place dans la perspective de l'arrivée de Free, ont avant tout pour objectif de fidéliser les clients et de limiter le « churn », c'est-à-dire le changement d'opérateur.

Dégradation de la rentabilité des acteurs de la distribution physique

Le développement des ventes en ligne par internet contribue aussi à la baisse des ventes en boutique, et l'arrivée de Free dans la téléphonie mobile ne va pas arranger la situation. Rappelons que Free réalise 20% des abonnements sur l'ADSL sans disposer de boutique...

La Générale de Téléphone (PhotoService & PhotoStation) dont France Télécom est un actionnaire minoritaire sur un plan juridique mais majoritaire (61%) sur un plan économique, va sans doute annoncer de nouvelles pertes pour 2010 mettant en péril la pérennité même de l'entreprise.

Des opportunités de synergies dans le domaine de la photo ratées...

Nous possédons tous les éléments du puzzle, entre les boutiques PhotoService, photoservice.com, Orange Photos, et le service de stockage de photo en ligne Pikeo. Peut-être n'aurions-nous pas été contraints de fermer celui-ci si des synergies avaient été mises en place de façon plus volontariste dans le domaine de la photo.

.../...

Passage sous la marque Orange générant des tensions entre les différents réseaux de distribution de la marque Orange...

Le passage sous la marque Orange de la quasi-totalité des boutiques France Télécom, des boutiques « PhotoService et PhotoStation » et des boutiques en franchise « Mobistore » pose de nombreux problèmes.

En effet les boutiques « PhotoService » et « PhotoStation » ne disposent pas des outils leur permettant d'assurer le SAV et les vendeurs renvoient les clients vers de « vraies » boutiques Orange provoquant l'insatisfaction des clients et des conflits entre boutiques.

Et si la marque Orange fait croître le chiffre d'affaire des boutiques PhotoService et PhotoStation c'est au détriment des boutiques historiques de France Télécom. Dès lors pour les vendeurs de ces boutiques les objectifs sont plus difficiles à atteindre et les parts variables en baisse.

... et augmentant la précarité potentielle des personnels

Enfin, la proximité de certaines boutiques conduit à des évolutions d'implantations, avec des impacts non négligeables sur le personnel, de l'augmentation des temps de trajet à la suppression de postes.

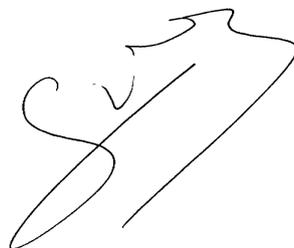
Le niveau de précarité en boutique reste beaucoup trop important : CDD, CDI à Temps partiel, Contrat d'apprentissage et intérim sont encore monnaie courante malgré les efforts de la Direction ces derniers mois, largement insuffisants pour rétablir une situation satisfaisante en la matière.

La Générale de Téléphone vient juste d'achever un plan social. France Télécom n'a pas souhaité offrir des emplois prioritaires aux personnels impactés.

Nous vous demandons en conséquence de nous éclairer sur les intentions de France Télécom quant à une éventuelle montée au capital de la Générale de Téléphone et de nous donner toutes les garanties nécessaires sur ses potentielles retombées sociales.

Nous souhaitons aussi vous renouveler notre préoccupation concernant le ralentissement des ventes liées avant tout aux contraintes réglementaires. Nous sommes extrêmement inquiets des décisions de l'Autorité de la Concurrence – dont l'avis semble nécessaire pour une telle opération – qui pourrait choisir de sacrifier l'emploi sur l'autel du dogme de la concurrence libre et parfaite !

Nous vous prions d'agréer, Madame la Directrice Générale, l'expression de nos respectueuses salutations.



Sébastien CROZIER
Président