

« Le Conseiller Boutique de Demain »

Février 2022- IL

Avec l'évolution des usages de nos clients, bien aidés par la politique de digitalisation entreprise depuis des années, une réflexion a été présentée en décembre 2021 au Comité Social et Economique Central (anciennement CCUES) pour renforcer l'attractivité des boutiques tout en bénéficiant de nouveaux relais de croissance avec un projet d'intention dénommé : « **Le Conseiller Boutique de Demain** ».

► Un Monde Numérique !

Le canal digital devient de plus en plus majoritaire :

- ◆ Click & Collect
- ◆ Applications de Selfcare (Orange & Moi, etc.)
- ◆ Démonstration Visio en direct
- ◆ « Live Shopping », etc.

Autant d'innovations permettant aux consommateurs de joindre leurs conseillers boutique à distance, amplifiées par la crise sanitaire, qui amène à revoir la relation client et les interactions pour adapter le réseau de distribution à ces nouveaux besoins.

► Se Réinventer...

En plus de cela, la variabilité des flux clients en semaine, et une tendance de décroissance globale d'activité en distribution imposent la recherche d'activités complémentaires pour :

- ◆ Générer de la valeur (Chiffres d'Affaires, NPS, etc.)
- ◆ Garantir l'efficience économique du réseau de distribution

► Mais en Réalité ?

Bien entendu, il va falloir tester toutes ces réflexions à travers des pilotes en AD afin de valider si cela est intéressant de :

- ◆ Confirmer l'appétence de ces nouveaux modes de contact
- ◆ Identifier les impacts organisationnels (autour des RDV)
- ◆ Analyser le Suivi de Clientèle, Bilan Global, etc.
- ◆ Tester et approfondir la vente en Visio
- ◆ Développer la relation écrite sur les réseaux sociaux
- ◆ Click to Visio en complément du Click to Call

Analyse de la CFE-CGC

Même si la Direction se dit attachée aux AD, force est de constater que les preuves d'amour manquent à la pelle.

Fermetures continues des AD, dépeuplement des effectifs, etc. ne contribuent pas à vouloir se projeter dans ce énième projet.

Pourtant il est indéniable que les usages évoluent et qu'il est important de les anticiper. Cependant cela ne doit pas se faire au **détriment de l'emploi**, en palliant le manque d'effectif juste avec les canaux digitaux et les nouvelles technologies.

La CFE-CGC Orange revendique

- Avoir une vraie **politique de recrutement en externe** (en GDT, + de 400 / an)
- Avoir une vraie **reconnaissance des salariés**, qui contribuent aussi à la richesse de l'Entreprise
- Instaurer des **conditions de travail décentes** (en arrêtant les changements de planning intempestifs)
- Tracer une **stratégie claire et surtout cohérente** afin d'obtenir l'adhésion des salariés

Vos correspondants

Amel	SAIDANE	06 40 88 04 84
Stéphane	TOULOT	06 07 44 31 04
Tarek	CHARNI	07 88 40 98 97
Christelle	LACHAUD	06 33 36 78 31
Valérie	TAYSSE	06 74 59 57 21

