

Déclaration préalable

28 Mars 2019

Madame la Présidente

Mesdames et Messieurs les membres du CE DO Sud Est

Entre 2012 et 2018, le nombre de boutiques du Groupe Orange (dont Générale de Téléphone) est passé de 1 123 à 603 en métropole, soit une réduction de 53%. La « rationalisation » du réseau de distribution physique s'accélère d'année en année. Les fermetures se poursuivent, tandis que les ambitions de satisfaction - le fameux « enchantement clients » - restent très élevées. Les personnels des boutiques restantes, en sous-effectif chronique, sont soumis à de fortes tensions.

En 2012, Orange lançait un « plan de réorganisation du réseau de distribution physique ». Il s'agissait avant tout de diminuer les coûts commerciaux via :

- La fermeture de 150 boutiques à l'horizon 2015
- La promotion des parcours digitaux incitant notre clientèle à réaliser elle-même les actes à faible valeur ajoutée.

En 2018, 36 boutiques Orange et 19 boutiques Générale de Téléphone ont cessé leur activité.

En nous vantant les vertus du digital, la Direction aura finalement fermé 4 fois plus de boutiques qu'annoncé en 2012. La marque Orange disparaît du paysage, notamment dans les villes petites et moyennes.

La CFE-CGC Orange constate que :

- Des boutiques s'avérant stratégiques sont fermées, et nos concurrents s'empressent de réinvestir l'espace. A certains endroits la concurrence a ainsi récupéré une grande partie de nos parts de marché !
- L'impact sur les pertes de clients ou le CA additionnel réalisable en boutique par rapport aux ventes en ligne n'est pas mesuré. Par ex., 60% des ventes Orange Bank sont réalisées en boutique, très au-delà des prévisions.

La Direction doit approfondir les études menées avant toute fermeture, et les partager avec les représentants du personnel, pour s'assurer de leur bien-fondé !

Notre Clientèle est mal traitée. En effet la direction prétend que le parcours client digital absorbe une grande partie des flux ; mais la réalité du terrain est tout autre.

Lorsque des boutiques ferment, notre clientèle est soumise à un accroissement de ses déplacements pour atteindre la boutique la plus proche, mais aussi à un allongement des files d'attente (souvent plus d'une heure).

Pour remédier à toutes ces problématiques la Direction sort sa nouvelle arme « la réduction des horaires d'ouvertures »

Depuis bientôt un an, la Direction a décidé de réduire les horaires de certaines boutiques, en prévoyant de fermer le lundi, à l'heure du déjeuner, et dès 18h30, pour limiter les coûts. Mais contrairement à ce que pense la Direction, il n'est pas possible « d'éduquer » les clients aux nouveaux horaires : ils se rabattent sur d'autres boutiques, Orange... ou concurrentes ! C'est du CA perdu et une accélération du déclin .Comment tenir ses objectifs dans ces conditions ?

Autre sujet que nous voulons évoquer. Depuis des années, la **CFE-CGC est la seule à militer et à se battre pour une gestion responsable de la restauration**. Elle propose le passage d'une logique «restauration pause méridienne» à une palette de services étendus (permettre aux personnels en horaires décalés de manger à la cantine, développer des formules «snacks» complémentaires) et surtout **permettre à chacun et chacune de choisir sa manière de consommer son budget restauration**, en modulant entre cantine, titres restaurant et mise à disposition dans le compte personnel des ASC.

Hélas, toutes les autres Organisations Syndicales préfèrent laisser la Direction gérer seule et sans contrôle les budgets Restauration qui incombent aux Comités d'Etablissement (CE).

Aujourd'hui, les travaux de rénovation de la cantine Nice St Barthélémy, qui devaient commencer en urgence au mois d'Août, sont un triste exemple de cette gestion aveugle, chaotique, non anticipée et surtout non exposée ni discutée avec les Instances Représentatives du Personnel.

La CFE-CGC a demandé que ce point soit évoqué en CE. La direction s'y refuse, les autres OS ne jugent pas utile de s'intéresser au sujet, ce que la CFE-CGC déplore.

La Direction, qui n'a pas géré correctement en amont ces travaux, proposait comme seule alternative la distribution de Titres Restaurant. Nous savons tous que pour 9€20 et **les contraintes de temps de pause**, pénalise fortement les salariés par cette longue fermeture. Le **manque d'anticipation et de solutions proposées** par la direction pour éviter aux salariés du stress et des conflits avec la ligne managériale a poussé la CFE CGC à faire des propositions sur l'accompagnement des usagers de la cantine pendant la durée des travaux.

Ces travaux, qui devaient initialement durer 2 mois, puis 4, sont passés pour des raisons techniques à **6 mois**. La CFE CGC a été la seule organisation syndicale à se soucier de cette fermeture et face à notre ténacité, la direction décide soudain de reporter les travaux en 2020. La CFE CGC reste interrogative et vigilante quant à ce revirement de situation car l'urgence de la fermeture était liée à une remise aux normes.