

# Déclaration préalable

Le 29 juin 2018

A la lecture des différents documents que nous voyons passer sur les orientations du domaine de la relation client grand public, vous nous avez exprimé votre satisfaction sur l'évolution positive d'un certain nombre d'items en lien avec la stratégie du développement digital...

Mais qu'en est-il au niveau humain... Sur quelles promesses pouvez-vous vous engager à ce jour ?

L'entreprise prône à l'ensemble de toutes les strates de son management de mettre en œuvre une belle idée : « la symétrie des attentions ». Cela signifie s'intéresser de façon humaine et personnalisée à chacun de ses salariés, avoir le souci que leurs conditions de travail et de leur bien-être pour favoriser « symétriquement » grâce à ce bon climat produit des attentions similaires de leur part vis-à-vis de nos clients. **La CFE-CGC s'interroge sur l'application de ces beaux préceptes sur l'accompagnement des salariés au sein des agences distribution et craignent qu'elle soit restée lettre morte !**

Vous nous expliquez en long en large et en travers qu'il y a une baisse des flux et que cela induit moins de clients en boutique. Pourtant, sur le terrain, malgré la baisse de flux, des actes de services, des actes SAV et commerciaux, **les files d'attente s'allongent. Elles s'allongent à un tel point que nos collègues sont obligés de se montrer de plus en plus créatif pour maîtriser le mécontentement des clients :** ici on crée des files express pour gérer les flux ; là-bas on négocie avec le troquet du coin pour que les clients puissent prendre le café en attendant leur tour. Sans parler de l'usage des sms pour prévenir les clients quand leur tour et enfin arrivé ...

Alors en effet, il n'y a plus beaucoup de flux SAV (la charge de travail s'est reportée sur nos collègues du 3900), ou de modifications de forfait qui se font principalement via un parcours digital. Mais tous les autres actes prennent beaucoup plus de temps de traitement : c'est minimum 30mn si le client sait ce qu'il veut, 50mn pour un 360-découverte client.

Il reste actuellement 3 prestations en boutique qui sont facturés (Pas à pas /experts / flash) et qui entre dans le CA du vendeur mais à aucun moment on évalue ou on ne tient compte du temps que les vendeurs passeront sur ces prestations. **Or à aucun moment la Direction ne se pose la question de la charge de travail !**

Car s'il y a une baisse que nous ne voyons pas venir, c'est bien celle-ci ! Nous constatons que la charge de travail chez les managers et les conseillers est en constante augmentation : les inventaires, livraison, mise en rayon, les plannings, caisse, la formation, le coaching, les différentes réunions.

Au-delà de la charge de travail, vous imposez un pilotage des boutiques sans flexibilité au niveau humain. La modification régulière des régimes de travail des conseillers, le sous dimensionnement chronique dans certaine boutique, les objectifs commerciaux toujours plus haut, génèrent de plus en plus de stress chez les salariés.

Si on ajoute à cela, l'impossibilité de se projeter vers un avenir professionnel acceptable et la perte de sens de leur mission incarnée par stratégie des PSD, qui n'est construite que dans un objectif de réduction des coûts, beaucoup de nos collègues sont au bord de l'épuisement professionnel

Concernant les fermetures de Boutique, les fermetures se suivent et se ressemblent. La baisses du nombre des boutiques continuent d'être annoncées, et nous interrogent sur « l'excellence » de la relation client physique prôné par la Direction.

Pour les collègues qui ont pu retrouver une activité dans le périmètre d'une autre AD, c'est au prix d'un quotidien difficile. Les temps de transport s'allongent, la fatigue et le stress impactent la vie professionnelle et privée des salariés déplacés. Ces salariés ont-ils vraiment choisi ou ont-ils été obligés d'accepter ces postes à défaut d'autres propositions sur des postes dans d'autres périmètres ?? Et qui dit moins de boutiques dit moins de responsables de Boutiques : Que deviennent les managers qui se retrouvent sans postes ? Orange est-il en mesure de leur proposer un avenir professionnel acceptable ?

Depuis l'annonce de cette « Évolution du maillage » il y a déjà quelques années, la CFE-CGC demande qu'un accord cadre d'accompagnement digne de ce nom soit négocié au niveau national et décliné en local afin à la fois d'assurer un accompagnement minimum à tous nos collègues et tenir compte du contexte local ... Que l'entreprise évolue nous le comprenons, qu'elle le fasse au détriment des salariés, c'est inacceptable. Orange entreprise du CAC40 doit se donner les moyens de ses ambitions !

Nous renouvelons aujourd'hui cette demande et espérons que cela sera l'opportunité de simplifier nos modes de fonctionnement et de faciliter les échanges entre tous. (Promesse orange)

La CFE-CGC orange alerte donc une nouvelle fois la Direction sur la dégradation croissante des conditions de travail de nos collègues en AD. **Nous vous rappelons qu'en matière de conditions de travail vous êtes tenue à une obligation de résultat et que le management par l'incertitude a été une des pierres angulaire du système et des années Lombard avec les conséquences que l'on connaît tous.**

Nous vous demandons de faire une promesse, pas seulement digitale mais aussi et surtout humaine...



#### Vos correspondants

Florence LE LEPVRIER 06 89 73 50 07

Fatima HAMADI 06 73 71 94 33

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !



[www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)

abonnements gratuits : [bit.ly/abtCFE-CGC](http://bit.ly/abtCFE-CGC)

tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFECCG](http://bit.ly/annuaireCFECCG)

