

Edito

Il est de coutume en ce début d'année de souhaiter les bons vœux. Ceux de 2020 à l'attention des salarié-es n'ayant pas vraiment été exaucés, l'année 2021 est déjà inquiétante avec la multiplication des annonces de fermetures de boutiques Orange, des projets de réorganisation multiples aux Agences Entreprises, ProPme et au Grand Public, etc...

Les organisations syndicales avaient unanimement demandé que ne soit conduit aucun projet de réorganisation dans l'entreprise tant que la crise sanitaire durerait. A ce jour, nous n'en sommes pas sortis.

Quelle est donc la motivation d'une telle frénésie de changement qui touche la Direction d'Orange et ses Directions Opérationnelles ? Nous craignons qu'il ne s'agisse encore une fois de réaliser coûte que coûte le milliard d'euros d'économie annoncé par S Richard à horizon fin 2022, et « *la nécessaire maîtrise de l'emploi* » en France. Monsieur le Président, il ne faudra pas trop nous faire le chant des violons sur la qualité de service, l'enchantement ou la belle expérience client, ou encore la grande Responsabilité Sociale d'Entreprise quand on voit d'ores et déjà les choix qui sont opérés.

Il existe plusieurs moments propices pour faire un vœu : à la pleine lune, une étoile filante, un numéro palindrome, un cil baladeur, la nuit de la St Jean. Nous ne sommes pas dans ces cas ce jour. Cependant, la délégation SUD fait sincèrement le vœu que nous puissions vivre dans un monde qui tourne rond, au service de l'humanité et de la planète, et non aux profits de quelqu'un-es.

**Je vais me
désabonner de
2021, les 30 jours
d'essai gratuit ne
m'ont pas
franchement
convaincu**

Fusion SCO – UAT

Comme si ce contexte de crise sanitaire qui dure, très lourd à supporter pour chacun-e au quotidien, ne nous suffisait pas, Orange nous impose une restructuration de grande ampleur de la relation client grand public. L'inquiétude est grande : il n'est qu'à observer les très nombreux commentaires laissés sur le Msurvey, en marge des conférences téléphoniques de nos trois directeurs.

Le métier de Spécialistes est tellement compliqué et mal expliqué qu'il génère des salariés comme des élu-es une attente et un besoin de clarification.

L'entreprise ne nous dit rien des activités qui relèveront de ces spécialités, des sites qui les hébergeront, du planning de mise en place de ces départements spécifiques, des fiches de poste, des recrutements, de la formation, de la reconnaissance... en fait, on ne sait RIEN. Alors que les managers opérationnels croulent déjà sous le poids des activités, les perspectives du management à distance, du co-management, des accords locaux à faire cohabiter, du « quotidien » déjà anxiogène, des nouveaux outils imposés seront autant d'obstacles à la mise en place de cette nouvelle entité. L'encadrement est dans un relatif inconfort tant il se pose les mêmes questions que les conseillers. La raréfaction de leurs postes va de nouveau les fragiliser et les obliger à changer.

En fait, ce projet n'existe que pour diminuer les coûts (94 millions d'économie sur la RC d'ici à 2023, dicit l'expertise rendue au CSEC). Les départs ne seront pas remplacés avec une ambition de sous-traitance toujours plus importante.

Le métier de spécialiste est un nouveau leurre et ne concerne qu'environ 200 postes sur les 1000 salariés concernés, il est évident que ces spécialistes existent déjà.

Les métiers de spécialistes répondent à 3 moments de vie d'une client-e mais aussi aux défaillances de nos partenaires. Cette sous-traitance est un choix financier et en plus Orange affiche un objectif de NPS à 40. Comment y arriver en supprimant si massivement ces emplois et ces compétences.

Au final, une perspective de promotion, oui mais pour combien de salarié-es ? Et pas avant 2023 car il faudra bien monter en compétence en premier lieu.

200 emplois de spécialistes en 2023, n'est-ce pas tout ce qu'il restera des plateaux de la RC qui faisaient hier l'excellence de notre entreprise ? Suite au prochain épisode.....

Pendant que Boulogne se désespère

Depuis la mi-novembre de la calamiteuse année 2020, les élu-es du CSE sont allé-es de découverte en surprise, lorsqu'ils ont constaté qu'un nombre non négligeable de salarié-es de

différentes unités étaient admis-es en présentiel dans certains sites Orange, et ce, depuis plusieurs jours.

Pourtant, les salarié-es étaient dans l'attente d'annonces sur les mesures liées à la crise sanitaire. Notamment bon nombre de collègues espéraient pouvoir revenir travailler sur site Orange. Certaines unités appliquaient strictement le « tout le monde en travail à domicile », et seul-es les salarié-es en grande détresse psycho-sociale étaient officiellement toléré-es sur les sites Orange encore ouverts. Mais on a constaté que sur le même site, une autre unité était beaucoup plus souple avec ses commerciaux. Ils-elles accédaient sur site quasiment comme bon leur semblait, alors que leur collègues du service de gestion étaient dissuadés par la direction d'y venir travailler.

En théorie, l'autorisation de venir travailler sur site Orange ouvert allait de 1 à 3 jours par semaine c'était au début, ce que la direction nationale d'Orange disait devant le CSEC. Quelques jours plus tard, ce n'était plus qu'une journée par semaine. Et c'est encore resté bien confidentiel, jusqu'au gag du mail d'information vers le personnel qui tombe la veille des dernières annonces gouvernementales durcissant les mesures. Même certaines boutiques vont devoir fermer.

Ce qu'on en retient, c'est que si la direction affiche des mesures sanitaires bien respectueuses des consignes gouvernementales, leur application sur le terrain est « nettement moins nette », selon les endroits et les personnes. C'est le « deux poids deux mesures », ou le « à la tête du client », et la mainmise sur la communication, ce n'est pas gagné pour la confiance des salarié-es envers la direction !

PSD Boutiques

Une nouvelle année commence, les angoisses de chacune perdurent avec la continuité de cette pandémie alarmante et SUD s'inquiète du Plan Schéma destructeur, plutôt que Directeur, qu'Orange annonce pour le réseau de distribution. Fin 2020, le réseau de distribution de la DOGO compte 117 boutiques dont 67 AD et 50 GDT réparties ainsi :

- Normandie 17 AD et 13 GDT avec les transferts Deauville et Alençon.

-Centre Val de Loire 11 AD et 17 GDT.

-Bretagne 21 AD (dont regroupement St Briec et Languoux) et 8 GDT avec transfert Pontivy.

-Pays de Loire 18 AD (dont regroupement Rezé et St Sébastien) et 12 GDT.

En effet, une fois de plus, Monsieur le Président, vous allez tailler à coup de serpe dans nos magasins maison mère. Pour 2021 sur Normandie regroupement des 2 boutiques Barentin et Yvetot (avec possibilité passage GDT pour cette dernière), ainsi que réflexion sur les zones de Rouen, et Caen. CVL transfert en GDT boutique de Bourges et réflexion sur les zones Orléans, Tours, Châteauroux et Chartres. Bretagne transfert GDT St Martin des champs et Fougères. Fermeture Rennes Opéra. Réflexion sur Quimper. Pays de Loire transfert GDT Le Mans Sud, réflexion sur Angers et Nantes.

L'heure est aux économies mais :

- Quid de la conservation de proximité des Agences pour les client-tes, avec une ambition de 87% des client-es à moins de 30 minutes d'une boutique ?

- Quid des- conseiller-ères et Responsable Boutique laissé-es -pour-compte ?

-Quid de l'attractivité des métiers du réseau de distribution dans cette situation de menace permanente ?

Déjà précaires en boutiques en raison de la crise sanitaire, de l'explosion des incivilités et de la difficulté à tenir la charge de travail, l'équilibre psychologique et la sérénité des équipes sont fortement touchés par ces annonces répétées de fermeture, ou de transfert. Cela ne correspond en rien avec l'assurance, maintes fois réitérée, d'une bienveillance soutenue de la direction.

Une nouvelle fois, vous avez choisi de nous faire une grande démonstration sur l'explosion des achats en ligne, de la vie digitale de nos client-es, de la férocité de la concurrence. La situation particulière que nous vivons depuis 10 mois a bien évidemment boosté les achats en ligne quels que soient les secteurs d'activité. Il serait illusoire de prétendre comparer l'année 2019, année classique, à l'année 2020 avec ses 2 mois sans boutiques notamment. Puis les prises de RDV mises en place alors, afin de reprendre le business ont été un frein aux achats impulsifs qui complétaient les ventes dans nos magasins !! Mais qu'importe, nous le savons toutes et tous, il est fini le temps où nous croyions encore qu'une boutique qui « marchait » bien restait ouverte. Il y a d'ailleurs une certaine incohérence ou interrogation dans le fait que l'entreprise souligne l'évolution de la typologie des actes au profit de la valeur et « dans le même temps » nous annonce un nouveau coup de serpe dans le réseau. Le chiffre d'affaires d'une boutique, ce n'est même plus votre propos.

L'horizon, c'est 1 milliard d'euros d'économie fin 2022, dont 500 millions pour Orange France, c'est la maîtrise des effectifs en France, c'est le paiement des dividendes aux actionnaires, « quoiqu'il en coûte ».

La question qu'il faudrait peut-être que nous vous posions, Monsieur le Président, c'est pourquoi Orange conserve-t-elle encore des boutiques dans la maison mère ?

Le constat est pourtant qu'à travers cette pandémie Orange use de ce moyen radical afin de se débarrasser des flux client-tes ; il existe également toute une série de mesures volontaristes de l'entreprise pour détourner les client-es des boutiques.

En conséquence, l'écart d'implantation avec les autres opérateurs ne cesse de croître de manière significative.

SUD a tout lieu de penser que l'entreprise abandonne peu à peu le réseau de distribution et à l'instar des chemins de fers français, efface sans scrupule les boutiques de territoires de plus en plus importants et spécifiquement des cœurs de ville.

SUD dénonce ces orientations destructrices, qui font une nouvelle fois, fi de l'intérêt général.

Elu-es SUD

Titulaires : Michel Nicolas, Cécile Mandart, Loïc Gras, Isabelle Daniel, Dominique Petit, Marina Delentaigne, Yannick Rouxel, Virginie Fassa, Olivier Martinet et Nicolas Savaton

Suppléant-es : Laurence Delen, Stéphane Barry, Catherine Vardon, Julien Daumoin, Catherine Denferd, Olivier Carfantan, Martine Levacher, Philippe Couvé, Isabelle Noyeau et Fabien Corbière **Représentant Syndical : Laurent Le Deunf**