

## **Les boutiques et les services clients passent à la moulinette**

Montreuil, le 05/05/2021

### **Les Boutiques en danger.....**

#### **Orange accélère son plan de fermetures de boutiques et de transfert d'activités vers la filiale GDT...**

Alors que les salariés du front ont grandement participé aux très bons résultats financiers 2020, la direction les remercie en annonçant un plan de fermeture de 38 boutiques avec un transfert d'une majorité d'entre elles vers la GDT.

#### **La direction instaure un dumping social pour se faire plus de marges bénéficiaires...**

Après avoir fermé massivement les boutiques, Orange tente de justifier ces nouvelles fermetures en expliquant qu'elle doit avoir un réseau de proximité en zone rurale, mais avec des boutiques « éphémères » gérées par la GDT.

Pour faire toujours plus de marges, la direction ne recule devant rien. Elle va jusqu'à faire appel à de la main d'œuvre bon marché, les auto entrepreneurs pour faire du porte à porte.

#### **Les salariés des boutiques ont un avenir dans la maison mère...**

La CGT s'oppose à une telle stratégie qui voit l'avenir des salariés au sein des boutiques propriétaire s'amenuiser d'année en année. Contrairement à ce que veut nous faire croire la direction, les clients sont surtout appétents aux boutiques de proximité.

Pour combattre cet avenir funeste d'un moins disant social, la CGT lance notamment une pétition pour revendiquer l'intégration de la GDT au sein d'Orange SA. Les salariés doivent passer un message clair à la direction : « ils ne sont pas dupes de cette stratégie ».

#### **Unité des Services Clients,**

Ce projet de fusion des SCO et UAT en une entité unique, l'USC, avait suscité la nécessité d'une expertise pour éclairer les élus de l'instance CSEC. Celle-ci avait mis en lumière la responsabilité des DO d'apporter des réponses aux instances CSEE. Les avis négatifs dans les passages en instances CSEE parlent d'eux-mêmes.

#### **La direction manque délibérément de transparence...**

La CGT fait le constat qu'une fois de plus beaucoup de questions sont restées sans réponses, ou n'ont été que partiellement répondues, notamment celles sur le parcours d'évolution des spécialistes, les conditions de travail et sur une GPEC qui garantisse le remplacement des salariés qui partent en retraite.

#### **La direction profite de la crise sanitaire pour revoir à la baisse ses prévisions d'embauches...**

La CGT dénonce une différence d'estimation des besoins dans la relation client à 2022. En effet, elle passe de « 5 350 mini et 5 480 maxi en Octobre 2020 » à « 5 196 mini et 5275 maxi en mars 2021. La CGT s'alarme de ce laminage de l'emploi sur les plateaux téléphoniques au fil des ans, toujours plus incisif sans aucun doute, au profit de la sous-traitance.

## **Il ne peut y avoir de qualité de service et de la satisfaction clients sans moyens. L'excellence a un prix...**

Pour la CGT, l'amélioration de la satisfaction ou de l'enchantement clients commence déjà par décloisonner les services, recréer du lien entre les différents intervenants et travailler en transversalité or c'est tout le contraire qui nous est proposé.

La direction doit cesser de vouloir satisfaire les clients tout en réduisant sans cesse les moyens internes. Alors que la quasi-totalité des départs des salariés ne sont pas remplacés, la direction prévoit de faire plus et mieux avec moins de moyens sans s'inquiéter des conséquences d'un mal être grandissant qui s'exprime pourtant au fil des années tant par les rapports des médecins et les nombreuses alertes CGT que par le dernier rapport SECAFI.

La direction souhaite également mettre en place de nouveaux outils de saisie. La CGT a tenu a rappeler que malgré les flops de COME et DELIVERY, le cauchemar des salariés risque de se poursuivre, la direction préférant mettre en service des outils à la va vite sans passer par les instances. SIGMA-RH la nouvelle application des élus et son lot de bugs en est un triste exemple.

## **La direction doit cesser de piloter sa stratégie uniquement avec des indicateurs financiers...**

Pour la CGT, l'affichage d'une entreprise à responsabilité sociétale ne change rien à une toute autre réalité. Orange généralise le moins-disant social à toute l'entreprise. L'indécence est telle que la direction verse la totalité des bénéfices en dividendes et accélère un énième plan de réduction des coûts d'1 Milliards d'euros nets (SCALE UP) dont 500 millions d'euros se feront une fois de plus essentiellement sur le dos des salariés.

## **Au travers de ces projets, les objectifs affichés de l'entreprise sont clairs. Ils ne visent qu'à améliorer la satisfaction et les intérêts des actionnaires par :**

- **la baisse de coûts en augmentant la sous-traitance et le dumping social,**
- **la baisse des effectifs et en imposant le canal digital et en fermant d'autres canaux de contact clients,**
- **l'augmentation de la productivité par la mise en réseau des activités et l'optimisation des « ressources » par une plus grande flexibilité des salariés,**
- **l'accélération des fermetures et du transfert des boutiques vers la filiale GDT.**

## **Pour la CGT, l'amélioration de la satisfaction des salariés et des clients doit passer par la réinternalisation des activités, des recrutements qui permettent d'améliorer les conditions de travail et la transmission des savoirs et des compétences.**

### **La CGT revendique donc à nouveau**

- **l'arrêt immédiat de tous les projets, le contexte actuel l'exigeant,**
- **la réinternalisation des activités sous-traitées en relation clients,**
- **la réintégration de boutiques GDT dans le perimetre Orange France SA ainsi que les salariés qui le souhaitent.**

### **Bulletin de contact et de syndicalisation CGT**

Nom	Prénom
Adresse	
Code Postal	Ville
[Facultatif] Téléphones → [perso]	→ pro
Grade/Classification	Métier
Service/Bureau (nom et adresse)	