



Montreuil, le 27/04/2017

Dans le prolongement du 31 décembre 2016, où seule la CGT avait appelé à une mobilisation contre le projet de fermetures massives des boutiques, les élus CGT ont œuvré dans tous les CE pour que le dossier Plan Schéma Directeur \*(PSD) des Agences Distribution soit présenté au CCUES. L'objectif était d'obtenir le maximum d'informations sur ce projet important de restructuration. L'ensemble des élus du CCUES s'est prononcé défavorablement sur l'évolution de la politique d'Orange en matière de relation clients dans les boutiques. Une déclaration unanime a été prononcée afin que chaque PSD\* soit présenté dans les CE. Malgré cette position au CCUES, force est de constater que dans les CE et sur le terrain, la direction trouve des appuis avec certains syndicats afin de faire passer ses projets.

## Un PSD\* aux effets nocifs :

Entre 2014 et 2016, le nombre de boutiques a diminué de 28 % passant ainsi de 917 à 661 points de vente. Pour le réseau propriétaire, nous sommes passés de 515 à 459 boutiques. Les prévisions pour la période 2017-2019 sont alarmantes puisque de nouvelles vagues de fermetures sont envisagées. D'ores et déjà, ce sont 40 boutiques supplémentaires qui fermeront pour 2017.

Ces chiffres illustrent bien la volonté de la direction de démanteler le réseau de distribution afin de faire des économies au niveau des coûts opérationnels et ainsi engranger le maximum de profits. Ces opérations sont justifiées soit par « la rationalisation du maillage » ou bien « le développement du digital ». La réalité est toute autre.

Comment peut-on se vanter de vouloir faire vivre une expérience exemplaire aux clients alors que dans le même temps la direction ferme volontairement les points de ventes de proximité. Non seulement les clients y sont attachés mais ils apprécient la possibilité de rencontrer des salariés formés et qui possèdent les moyens nécessaires pour répondre à leurs besoins ; ce que ne permet pas internet.

Ces fermetures de boutiques ne sont pas sans conséquences sur la qualité de service mais aussi sur les conditions de travail et les perspectives d'avenir des salariés en boutiques.

## Quelles perspectives pour les salariés ?

Alors même que les conditions de travail se dégradent dans les AD comme le souligne l'enquête Stress et Conditions de travail 2016 du CNPS, entraînant ainsi la détérioration de la qualité de service rendu aux clients, ces fermetures de boutiques accentuent la situation.

Compte tenu du volume, ces fermetures ont un impact sur les perspectives d'emplois des salariés. Même si à court terme, négocier un accord d'accompagnement de fermeture semble a priori répondre aux attentes de certains salariés, la suppression de 1000 emplois (-15%) entre 2016 et 2019 et de nouvelles fermetures conduiront à une diminution des postes à pourvoir. C'est d'autant plus vrai que la direction supprime des milliers d'emplois dans tous les autres services.



## L'urgence est à l'action

A l'image des actions qui ont été entreprises par les salariés des boutiques de Pau, Vierzon, Evry avec l'appui de la CGT, la mobilisation des personnels est incontournable pour sauver le réseau de distribution et les emplois. C'est maintenant que se joue l'avenir de chacune et chacun.

**Les dossiers repassent dans les CE, voilà une nouvelle occasion de s'exprimer.  
La CGT propose de décider des actions unitaires dans toutes les AD  
pour le maintien des boutiques, les emplois, et une relation client de qualité !**