



AD Ouest

Boutiques Orange : Stop au sabotage !

Ecoeurer les client-es

La politique d'Orange est de favoriser le canal digital par tous les moyens, la tendance est donc à décourager au maximum nos client-es de venir en boutique:

- les prix sont moins chers sur le web qu'en boutique
- les offres de remise sont intégrées pour un achat par téléphone contrairement à un achat en boutique
- les fermetures de boutiques occasionnent des déplacements client-es beaucoup plus longs, dissuasifs.

Fermetures en cascade

3 boutiques ont été fermées depuis le début de l'année, Brest Iroise, La Roche Clémenceau et Laval Mediapole, une prévue pour 2019, Vannes République, d'autres menacées.

Mayenne est passée en GDT, Redon et Les Herbiers passeront en 2019. Partout, ce sont les centres commerciaux qui sont privilégiés au détriment des centre-villes. Lorsque Sud dénonce l'abandon par Orange des centre-villes, au profit de centres commerciaux insipides, participant en cela à la désertification des centres villes, P Jacobs affirme que le gouvernement attend plus Orange sur le développement de la fibre que sur le repeuplement commercial rural. (sic)

Ainsi Orange n'aurait pas les moyens de, en même temps, maintenir une implantation équilibrée des boutiques sur les territoires et développer la fibre !



des SMS est souvent dépassé (renvoi des client-es pour faire d'autres courses puis envoi de sms pour indiquer la disponibilité).

Refus de client-es

- Un filtre important est mis en place en position Bienvenue dans certaines boutiques pour réduire le flux client. Les demandes de déménagements sont refusées (dommage, il pourrait y avoir de la fibre), pas de vente de prépayés (il faut aller au bureau de tabac), pas de descente en gamme (appeler le 3900)...

Fin 2012, il y avait 128 boutiques Orange en Bretagne et Pays de Loire, 13 dans les Côtes d'Armor, 17 dans le Finistère ainsi qu'en Ille et Vilaine, 11 dans le Morbihan, 24 en Loire Atlantique, 14 dans le Maine et Loire, 8 en Mayenne, 9 dans la Sarthe, 15 en Vendée. Fin 2018, le bassin Bretagne-Pays de Loire est doté de 59 boutiques. Et les

perspectives s'annoncent mauvaises.

Pour les client-es, c'est la raréfaction des ressources.

- Les espaces services sont démontés, Brest et Laval pour commencer. Le mépris atteint un tel niveau que dans la politique du réseau annoncée en CCUES, l'entreprise ne juge même pas utile d'en parler.

Attente

- Les temps d'attente s'allongent considérablement. Les longues files d'attente se multiplient, jusqu'à 30 client-es en attente dans certaines boutiques. Et le système

Faut-il donc s'étonner des temps d'attente qui s'accroissent, des incivilités qui explosent, du mécontentement qui progresse? L'entreprise continue de poser des actes totalement opposés à son discours qui prétend faire vivre une expérience incomparable aux client-es. Pour Sud, comme certainement pour beaucoup d'entre vous qui êtes attaché-es à votre métier, ce n'est pas acceptable, d'autant plus dans une entreprise qui a de tels moyens.

Nantes, le 19 novembre 2018

Pourrir la vie des salarié-es : managers et conseiller-es

Le directeur de l'ADO prétend que les boutiques sont sur-staffées. Certains le confirment comme le responsable de secteur sur la Loire Atlantique, Nantes + Trignac qui ne cesse de le dire depuis plusieurs années. Curieusement en 2017, c'est sur le secteur de Nantes qu'il y a eu le plus d'heures supplémentaires avec plus de 7300 heures sur l'année, hors fériés et dimanches...

Curieusement, le samedi 1^{er} septembre 2018, le secteur était incapable de palier à trois absences pour maladie, et tant d'exemples comme celui là. On peut légitimement s'interroger sur ce « sur-staffing ».

Mobilité contrainte

Pour nos collègues, les conséquences des fermetures de boutique sont plus ou moins complexes. Pour toutes et tous, il s'agit de mobilité contrainte, sans forcément retrouver un poste de même niveau de responsabilité ou d'intérêt. Ce sont nos collègues de Mayenne qui ont le plus pâti géographiquement de ces mobilités forcées dans la dernière période, 33 km de Mayenne à Laval. Et l'accompagnement des collègues, c'est comme la direction veut quand elle veut, puisque l'accord ADO est caduque !

Horaires et conditions dégradés ..et mépris des RB

Pour beaucoup, les horaires et les conditions de travail ont changé, pas forcément en mieux.

Les managers qui restent sont dépossédés de la gestion des plannings avec la création d'une cellule de pilotage heureusement dénommée A2P, histoire sans doute d'éviter les états d'âme. Les nouveaux plannings sont réalisés sans concertation avec les managers des boutiques, même si la direction affirme le contraire.

De nouveaux plannings sont mis en place dans un maximum de boutiques, avec des plages horaires de 6h à 10h d'amplitude journalière, très différents d'un jour à l'autre. Il s'agit de décourager les conseiller-es de faire des changements de planning entre eux. Le planning change tellement par rapport à ce qu'ils avaient avant qu'ils-elles songent à quitter le réseau de distribution comme à Nantes Cœur de Ville ... et ce n'est pas fini.

Un autre Orange est possible

Après avoir annoncé devant le CCUES sa volonté de fermer au moins 40 boutiques en France en 2019, l'entreprise a affirmé sa volonté de rendre attractif le réseau de distribution Orange ! Il faudrait commencer par motiver les conseiller-ères et leurs managers à rester en boutique. Un service de qualité pour les client-es, des conditions de travail et des salaires décentes pour les salarié-es, c'est possible à Orange en boutique. SUD demande un moratoire sur les fermetures de boutiques et le déploiement des nouveaux horaires.

Notre santé

La direction s'assoit sur les avis des médecins. Ces horaires de 9H-19h, 10H-20h souvent en fin de semaine achèvent les conseiller-es déjà très fatigué-es par les rythmes et les flux. La direction s'était engagée à ne les placer que sur les samedis pour compenser l'impossibilité de faire travailler les conseiller-es plus de 2 samedi sur 3. Or ces longues journées sont programmées tous les jours de la semaine, y compris les jours les plus faibles en flux, mardi et jeudi pour Nantes Atlantis, par exemple.



Travailler plus sans un kopeck

A Brest, les plannings sont modifiés pour imposer 2 samedis sur 3 travaillés (aujourd'hui planning à 1 samedi sur 2) et une fermeture le midi de 12H45 à 14 heures mais surtout il y a une fermeture à 18h45 au lieu de 19h15. Ainsi, cela permet à la direction de changer le régime HAC en faisant travailler nos collègues une heure de plus par semaine, avec un JTL en moins, soit un bon 50 heures de plus par an sans augmenter le salaire !!!