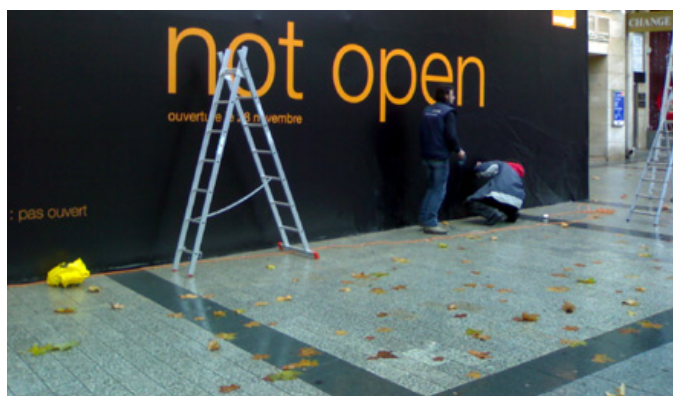


Orange déroule ses Stores !

Le Smart store, là où ça "banke" !

C'est avec l'annonce du nouveau plan stratégique Essentiels2020, qu'Orange décide de repenser les espaces de vente.

L'Entreprise souhaitait faire de ses boutiques de vrais concepts-stores, proposant une expérience chaleureuse et originale, organisée par univers : maison, famille, travail, bien-être, divertissement...



En France, la boutique Paris Champs-Élysées est la 1ère à passer au nouveau concept en septembre 2015.

Depuis, le concept a fait des « petits », les ouvertures de Smart stores se succèdent sur le territoire à un pas de course effréné.

Rien que cette année entre juillet et mi-novembre 2016, 20 nouvelles boutiques ont vu le jour !

Au premier abord, le concept semble plutôt réussi, espaces spacieux, un design branché, épuré et cosy; le retour de quelques positions assises est appréciable pour les salarié-es et apprécié des clients... des univers bien agencés et ludiques et des back-offices plus denses et plus reposants dans la plupart des cas.

Le déploiement de ce concept va continuer, d'ici 2018, 30% des boutiques en Europe seront transformées en Smart stores, dont 100 en France.

Le Mégastore dans les quartiers chics !

Parmi ces boutiques, certaines sont encore plus spectaculaires, les mégastores.

La plus grande, c'est celle d'Opéra à Paris, inaugurée en novembre 2016. C'est « la vitrine de l'expérience client incomparable », un Mégastore de 2000 m² sur 4 niveaux, réunissant 173 salarié-es, parmi lesquels de nombreux-ses précaires. Un méga-espace affichant tous les produits et services d'Orange, des innovations et des objets inédits...

Au lever de rideau... c'est sombre !

Le projet de « smartorisation » du réseau de distribution n'est pas simplement une modernisation de nos boutiques embarquant l'ère du numérique, mais bien un plan drastique de réduction des coûts, engendrant fermetures de boutiques sans critères rationnels. Les fermetures ne sont liées ni à la « rentabilité », ni à la fréquentation de la boutique. Toutes les boutiques peuvent être concernées.

L'ouverture d'Opéra, s'est accompagnée de la fermeture de 3 autres espaces de vente de « Madeleine », « Grands Boulevards » et « Haussmann ».

Rien que sur l'Île de France, c'est 16 boutiques qui fermeront en 2017, sans compter les 11 déjà fermées en 2016... Plus de 180 salarié-es concerné-es !

Sur l'AD Ouest en 2017, déjà 7 fermetures sèches annoncées dans le cadre de création de Smart Store et 3 autres certainement en transfert vers GDT.

Les mégas-surprises !

Conquête 2015 le précédent plan stratégique, s'était attaqué au réseau de distribution, notamment celui de ses partenaires, les Mobistores, et aussi sa filiale de la Générale de Téléphonie, en fermant deux tiers des points de vente, laissant derrière ce plan, de nombreux salarié-es sur le carreau !

Des stores qui ferment d'autres stores !

Alors qu'Orange ne nous donne pas d'éléments sur l'avenir réel de son réseau de distribution, Orange se cache derrière la conquête d'un monde plus digital. En réalité, son changement de stratégie semble clair : il y aura moins de boutiques ! Leur nombre est déjà passé de 572 en 2012 à 503 au premier semestre 2015.

S'inspirant du modèle d'Apple, Orange choisit de privilégier des espaces de vente de très grandes tailles en milieu urbain ou dans des centres de forte chalandise, à disposition des clients "hauts de gamme ou premium" et développant de fort potentiels de revenus... Les miettes, seront plus destinées aux agences partenaires et achats en ligne, moins créateurs de marge pour l'opérateur !

Pour celles qui resteront, en centre-ville par exemple, elles subissent des modifications, notamment sur la pause méridienne. La boutique ferme entre 12h30 et 14h, des tests pour fermer le lundi matin ou toute la journée, des fermetures pour congés annuels pendant l'été... Jusqu'à quand ?

Pour Sud c'est la disparition peu à peu des boutiques en zone rurale ou dans les villes de taille moyenne.

Les PSDD (plan schéma Directeur Distribution) des AD seront dévoilés début d'année, nul doute qu'ils réserveront de bien mauvaises surprises !

En 2017, comme en 2016, Sud continuera à se battre pour défendre l'emploi, les conditions de travail... mais aussi, l'accès à proximité de nos services et boutiques sur l'ensemble du territoire.

On veut une méga reconnaissance !

Alors qu'Orange se congratule à chaque ouver-



ture de Smart store, des salarié-es subissent des fermetures de boutiques, une aggravation de leurs conditions de travail, des kilomètres supplémentaires, des plannings remaniés sans cesse, le travail du dimanche (comme le Smart store des Champs-Élysées ouvert tous les dimanches), avec tout son lot de contraintes, familiales et sociales...

Bien évidemment, tout cela sans plus de reconnaissance ou compensation !

Aucune reconnaissance pour l'élargissement de nos activités, une polyvalence accrue et ce à tous les niveaux. Les salarié-es des boutiques souffrent en permanence d'un staffing très tendu... Peu ou rares recrutements définitifs...

Les Conseiller-res client-es et techniques sont encore en 2.2 ou bande C, leurs responsables sont rarement en bande E ! Les opportunités d'évolution sont rares et se font pour la plupart avec des mobilités ! Et demain avec Orange Bank toujours rien !

Orange doit Banker aussi pour Nous !



2017, enfin le fruit de nos efforts ?

En ce qui concerne la rémunération, les PVC sont aussi à la baisse, les critères subjectifs prenant le dessus sur les critères objectifs... Les budgets PVC ne varient plus et se reconduisent année après année !

Les mesures salariales sont distribuées à discrétion et surtout pour accompagner les fermetures, relocalisations... Rarement pour reconnaître les compétences acquises ou à venir !

Tout le monde espère des mesures emplois compétences (MEC), alors que seulement 11% du personnel en a eu en 2015.

En 2016, les résultats économiques étaient exceptionnels et après des années de disette, un effort pour tous-tes (non-cadres et cadres) de 100€ net/mois aurait été un signe positif. Le simple retour de l'investissement de chacun-e, face à l'accroissement des tâches et de la productivité dû aux nombreux départs TPS de l'entreprise.

En 2017, Sud, avec vous toutes et tous, pèsera plus encore pour obtenir ce dû au cours des prochaines négociations NAO (Négo-



S'inscrire à notre Newsletter