Logo CFDT

Vos infos syndicales DO IDF

BILAN EXPERTISE :

(Source intervention Cfdt CSE IDF MS) Projet LIBELLULE une mutation en boutiques Orange Store, Bien difficile à digérer pour les salariés !

La CFDT, a dénoncé fortement et plusieurs fois au CSE un projet Libellule qui a engendré un gros malaise sur le réseau des boutiques Orange.

Ce programme qui concerne le passage des boutiques en Orange Store, a été lancé en 2022 et est toujours en cours.

Le rapport du cabinet d'expertise Peritus, mandaté par le CGF (Comité Groupe France), reflète des faits tangibles concernant les alertes soulevées par la CFDT :

- Progression des achats en boutique : Contrairement à la tendance anticipée de décroissance, les actes d'achat en boutique continuent de progresser. Les flux en boutique restent robustes, prouvant que les clients restent attachés au réseau de distribution physique, même si Orange prévoyait une baisse de la fréquentation au profit du digital.
- Rôle des boutiques dans la valeur client : Les boutiques jouent un rôle clé dans l'accroissement de la valeur client et la défense de l'ARPO (Average Revenue Per Operator), et ce, malgré la guerre tarifaire en cours.
- Fréquentation des boutiques : La fréquentation moyenne des boutiques AD est en hausse, probablement en raison de la concentration des flux sur les points de vente restants. Cependant, la fréquentation des Orange Stores a diminué de manière significative : -8,7% sur le second semestre 2023 et -12,6% sur le premier semestre 2024.
- Satisfaction client : Le Delta Sat (satisfaction globale des clients, notée sur 5 étoiles) est supérieur dans les boutiques AD, ce qui souligne la qualité de service plus élevée de notre réseau de distribution, sans pour autant déprécier le réseau des Orange Stores. Il convient de noter que le turnover dans les Orange Stores pourrait être un facteur explicatif : en 2023, environ 800 recrutements ont été effectués pour 400 démissions.

Orange refuse de revoir son projet, malgré des signes de choix stratégiques qui n'ont pas l'effet WHAOU pourtant tant plébiscité par notre entreprise et par notre environnement business.
Pour la Cfdt, la priorité reste de garantir l'employabilité de nos collègues au sein d'Orange SA, dans des conditions de travail satisfaisantes.
Nous voyons tous que l'état-major d'Orange a décidé d'un avenir à court terme pour notre Entreprise fait de sous-traitance et de offshoring.

La Cfdt rappelle que la qualité de service reste l'atout majeur pour se différencier dans un secteur concurrentiel et assurer des revenus à long terme.
Le programme libellule permet certes une réduction budgétaire mais risque de déconnecter les objectifs de chiffre d'affaires des moyens indispensables à leur réalisation.

SPEECH ANALYTICS

Notre entreprise Orange avait décidé de lancer un pilote sur la DOGNE et la DOGSE, c'est-à-dire l'introduction d'une IA sur les USC et l'A2P via « Speech Analytics ». Les représentants du

personnel ont été écartées des discussions sur le sujet. La Cfdt a exigé la tenu d'un CSE extraordinaire sur le sujet le jeudi 6 mars 2025 !

« Speech Analytics » c'est quoi :

En gros, c'est un outil qui enregistre et analyse automatiquement les conversations entre les conseillers et les clients. 80% des appels passeraient à la moulinette de l'IA, de façon aléatoire et sans indicateur d'enregistrement pour les conseillers. Le résultat ? Des statistiques et rapports censés servir aux coaching des salariés.

L'Entreprise a signifié le lancement de ce pilote...Deux jours avant son déploiement et surprise ou pas.. Aucune présentation en CSE, ni en CSSCT. Si l'objectif était de rassurer tout le monde, c'est raté!

La Cfdt ne remet pas en cause l'IA. Tant qu'elle est bien encadrée ! Mais ce projet soulève des interrogations en pagaille :

- Quel impact sur la qualité de vie au travail ?
- Comment garantir un usage transparent et équitable ?
- Pourquoi remettre en cause le cadre défini avec les OS lors des premières doubles écoutes et des coaching ?

On se souvient tous du stress généré par ces premières écoutes. Et voilà qu'on repart pour un tour, mais cette fois-ci avec une IA qui bosse à plein régime !

La Cfdt ne lâche rien ! Dés cette réunion la Cfdt a réagi au quart de tour :

Déclaration préalable musclée sur le sujet au CSE ! La Cfdt a initié une intersyndicale au CSE. Un front syndical pour exiger une présentation au CSE exceptionnel, ainsi que le gel du projet dans cette attente. Notre entreprise Orange a été gênée par l'intervention des syndicats et a suspendu le projet du test pilote. Nous surveillons que ces pilotes ne reviennent pas sur certaines entités du groupe de façon discrète ! Le projet devrait passé en juin au CSEC pour une généralisation France. La Cfdt restera très attentive dans les prochains mois sur le respect des instances et des accords encadrant toutes ces évolutions technologiques qui affectent vos conditions de travail.

Vos infos syndicales DO IDF
Infos pratiques

Suivez-nous sur les réseaux !

Bluesky S3C CFDT TELECOMS PRESTATAIRES

Facebook S3C Télécoms prestataires IDF

insta s3ctelecomsprestatairesidf

Linkedin S3C Télécoms Prestataires IDF

Threads s3ctelecomsprestatairesidf

Tiktok S3CTélécomsPrestatairesIDF

Documents
Vos infos syndicales DO IDF