



Fédération Nationale des Salariés du Secteur des Activités Postales
et de Télécommunications CGT

Union Régionale Alsace

104 route des Romains – 67200 STRASBOURG

☎ 03 88 22 31 12 ☒ E-mail : cgt.ptt67@wanadoo.fr

Strasbourg le mardi 5 janvier 2021

Lettre ouverte d'un salarié de la boutique ORANGE RIVETOILE STRASBOURG qui va fermer

J'ai appris par un coup de fil en vacances en 2015 que j'étais pris en CDI. Je me souviens avoir été très heureux mais un peu déçu tout de même d'avoir été retenu à Rivétoile et non pas dans la boutique sur laquelle je m'étais positionné. Le directeur d'alors m'expliqua à l'époque que ma mission serait justement de dynamiser l'équipe en y apportant du sang neuf. Il me semblait qu'il y régnait déjà à l'époque une sensation de fin de cycle, quelque chose qui se termine et que moi-même et d'autres étions censé renouveler et remettre sur rails.

Je me souviens n'avoir ensuite jamais regretté d'y être. J'y avais trouvé des personnalités attachantes et une ambiance de travail saine et familiale. La même atmosphère que j'avais découverte dans l'une ou l'autre boutique lors de mes allers-retours en intérim et en CDD et qui m'avait convaincu de cravacher aussi dur que nécessaire pour avoir le poste.

Rivétoile était alors entre deux eaux, témoin d'une époque révolue où, alors que la boutique de Kleber fraîchement créée explosait les chiffres et faisait figure de proue de l'AD, la petite étoile gravitait autour en peinant à exister. Le flux et le business était certes moindre mais nous avions pour nous un taux de satisfaction client au plus haut et surtout cette ambiance de travail qui à moi me semblait meilleure. Les clients en étaient parfaitement conscients et je ne compte plus le nombre de fois où ils nous disaient venir nous voir pour l'accueil plus chaleureux par rapport à Kléber. Je pense après coup que tout le monde en était conscient.

Dans le monde capitaliste dans lequel nous vivons, il n'y a que très peu de place pour les accueils chaleureux et les ambiances saines et familiales. Ces critères ont beaucoup de mal à exister dans les tableaux Excel de nos décideurs. Alors que naissait dans la capitale le macronisme technocratique tel que nous le connaissons aujourd'hui, son application locale s'empressa de sévir et puisqu'il fallait juger, noter, comparer à peu près tout jusqu'à l'écœurement, ces items qui m'étaient si chers allaient être corrigés.

D'une certaine manière, je pense moi-même avoir été envoyé à Rivétoile aussi pour corriger cela. Du sang neuf et du dynamisme pour corriger ces temps de discussion jugé trop longs, trop peu rentables. Ces égarements qui font pourtant partie intégrante du commerce mais qu'il faudra éradiquer.

Il me sembla alors assister à une longue agonie. Une longue chute dont l'atterrissage, contrairement au dicton, n'est pas le problème. Il en est presque une solution, dont l'équation pourrait se poser en ces termes : Comment prendre la décision de fermer une boutique, tout en faisant en sorte de paraître pragmatique ? Je me souviens de tous ces changements, toutes ces décisions qui furent prises et qui firent que quelques années plus tard, nous souhaitions à l'unanimité que la boutique ferme.

Je me souviens des collègues partis et non remplacés ou seulement temporairement. C'était les prémices du sous-effectif chronique que nous avons subis pendant les dernières années. Je me souviens des comptes d'apothicaires et de notre "ranking" qui nous étaient présentés quand nous demandions à revoir nos effectifs. Je me souviens des intérimistes et des CDD qui remplaçaient un à un nos collègues. Je me souviens de les voir s'approprier le métier dans d'inraisemblables conditions, souvent livrés à eux même, avec le minimum de formation et pourtant toujours dévoués. Je me souviens essayer de recréer avec eux ce que j'avais aimé en arrivant dans cette boutique, une atmosphère où il fait bon vivre et travailler. J'ai souvent été peiné de les voir partir ailleurs, beaucoup d'entre eux souhaitaient rester.

J'ai une pensée pour Eric, pour Sylia, pour Kevin, pour Mariam, pour Trésor, pour Alex et aux autres que j'oublie. Je me souviens d'une confiance qui se brise quand on nous a expliqué que la boutique devait ouvrir pour les clients alors qu'un terroriste armé avait fait feu le 11 décembre 2018 et était toujours à quelques centaines de mètres du magasin.

Je me souviens de ces objectifs commerciaux (SAM) prévus pour de plus grandes boutiques qui n'avaient pas de sens dans la nôtre et qui nous obligeaient à nous contorsionner jusqu'à l'absurde pour les valider. Je me souviens de cette lettre que nous avons rédigé tous ensemble. Elle détaillait nos souffrances, nos incompréhensions, nos demandes. Une lettre qui me semblait venir du cœur de ce qui restait de cette boutique.

J'avais le sentiment à l'époque de ne simplement plus pouvoir faire mon travail correctement. Nous étions à longueur de journée dans une boutique vide de client et vide de sens. Je me souviens de la réponse qui nous avait été donnée, une réponse pleine de chiffre, de tableau et de classement. Nous n'avions finalement pas à nous plaindre, il y avait pire que nous. Nous n'espérions pas grand-chose ce jour-là, simplement un peu de considération, un peu d'humanité, un peu de compréhension. Je me souviens m'être dit que même cela ce n'était pas dans vos cordes. A ce moment nous savions que notre boutique était vouée à disparaître. Ceux qui arrivaient savaient le caractère temporaire de leur mission.

Je me souviens être resté sans réponse en questionnant le CHSCT il y a plus de deux ans sur la raison qui faisait que nous serions la seule boutique de l'AD à ne pas passer sur un des nouveaux concepts de boutique. Comme si nous étions trop jeunes ou pas assez matures pour entendre la vérité. Je me souviens de cette maudite clim, que j'ai tant haïe et de ces longues journées sans air et sans lumière extérieure. Je me souviens d'une boutique vieillissante et de plafonds moisissés par des inondations qui ont mis plus d'un an à être remplacés. J'ai une pensée pour Fadoua, notre femme de ménage qui, malgré des conditions compliquées, a toujours été parfaite.

Il y aura eu des dépressions, des burn-out et des souffrances que je considère comme grave pour une entreprise avec les moyens d'Orange, mais je sais aussi que l'être humain est bien fait et que je ne finirai par ne retenir que le meilleur de ces années et que je garde pour mes compagnons de route.

Par ailleurs, ces années auront eu le mérite d'être la source de mon engagement syndical. Au-delà donc des questions et des réponses attendues quant à cette fermeture de boutique, il me semblait important de rappeler que derrière les quelques salariés impactés aujourd'hui, il y a eu aussi des salariés qui ont fait vivre cette boutique et qui n'y travaillent plus aujourd'hui. Il me semblait également important de témoigner de la manière dont la dégradation des conditions de travail conduit à l'acceptation de la fermeture d'une boutique. Désormais, à Kléber comme dans les autres sites, la CGT continuera de se battre pour que survive au business à tout prix, la simple possibilité de faire correctement son travail pour les salariés mais aussi pour les usagers.

Prenez une bonne résolution pour 2021 : engagez-vous avec la CGT.