



DEF : Alerte sur la dégradation des conditions de travail à la vente

Bilatérale DEF 24 Mai 2017

Alors que l'entreprise est engagée dans la transformation de son modèle avec la transformation digitale, le all IP, sur un marché en forte mutation et concurrentiel, pour la CFE-CGC le projet One Team est une opportunité d'accompagner ce changement.

Nous souhaitons vous alerter ce matin sur l'état de fatigue physique et psychologique des acteurs de la vente sur le marché Entreprise.

Plusieurs faisceaux convergent (issus de sondages terrain, de notre réseau métier national, d'enquête CHSCT) sur une dégradation des conditions de travail des acteurs de la Vente.

Aujourd'hui pour la CFE-CGC, la transformation de notre modèle doit s'appuyer sur un contexte, des conditions favorables, un climat de confiance et apaisé, ce qui n'est pas le cas comme il ressort de cette synthèse sur les conditions de travail.

■ Delivery

- Incompréhension totale sur l'inefficacité chronique de notre organisation : Delivery 1 an Déjà.
- Incapacité à produire dans un délai raisonnable (Ajout de 3 sda sur BTIP : 2 Mois ; Ajout d'un site BTIP : 7 mois..etc). Nos clients remettent en cause au quotidien notre expertise et notre capacité à répondre à des demandes « simples ».
- Augmentation considérable du stress, sentiment de ne plus faire son métier, d'éteindre le feu en permanence, perte de compétences, sentiment de toujours mal faire et de systématiquement oublier l'ensemble de la chaîne et particulièrement notre client.
- Dégradation quotidienne des relations interservices qui sont complètement décorélées des enjeux clients et business.
- Un Sentiment d'impuissance et d'empathie face à la violence des invectives de nos clients excédés par ces situations ubuesques et sans réponses.
- Au-delà de la démobilisation totale des acteurs de la vente une augmentation des risques Psycho-sociaux, des arrêts de travail et des « Burn Out » est fortement prévisible.
- Les Managers ont de plus en plus de mal à relayer des décisions sans aucune corrélations avec les réalités terrains et indéfendables face aux enjeux.
- Sentiment qu'on perd l'essentiel : notre Client ; que « l'expérience incomparable » est un message publicitaire dépourvu de réalité et de substance, qui suscite désormais railleries et moqueries : Expérience in comparée.
- Que ce fiasco est organisé ; Mise en place d'un process non abouti. Sous-traitance non formée, qui n'est pas au fait de nos enjeux, ni de ce qu'elle doit produire. Sous-traitance de la sous-traitance, sans maîtrise des interlocuteurs... Sous-effectif chronique et organisé de la C4P aux équipes UI en charge des déploiements.

■ Part Variable

- Changement des valorisations de PVV vers une gouvernance par les filiales, sans augmentation des équipes censées répondre aux demandes.
- Non réponses à certaines demandes clients car aucune valorisation PVV et charge de travail démesurée pour un résultat souvent nul.
- Perte du sens, face aux ventes sur les nouveaux relais de croissance. Incapacité à produire et à dépanner, solitude face aux clients.

■ Charge de Travail

- Charge de travail disproportionnée sans relation aucune avec le cœur de métier ;le vendeur s'occupe désormais de tout...(suivre la commande, de s'assurer de la bonne prise en charge auprès de la cellule C4P, de la nomination d'un pilote, du suivi de SAV, des réclamations, des explications factures, de remplir le CAP etc...).
- Perte de confiance avec le management face aux promesses non tenues : Pruning 100 fois annoncé, simplification des process toujours encours, mise en place d'un ECE efficace, simplification des factures et des intitulés compréhensibles par tous. Baisse de tous les effectifs avec impact non mesuré sur la promesse client. Objectifs réalistes...
- Difficultés à accepter la dégradation des savoirs et des compétences personnelles et de notre Entreprise ;Malgré une ambition digitale affichée et semble toute, légitime ; son incapacité à réussir ce changement et ce défi comme on su le faire tant et tant d'entreprises. Pas d'espace client digne de ce nom, pas de suivi des commandes (Mail sms client), multicanalité et poly compétences ne sont pas au rendez-vous; aucune promesse tenue face au client, malgré l'engagement total des interlocuteurs de la vente qui sont usés et désabusés.
- Pain Gain intenable.
- Aucune volonté de valoriser les métiers en mutation profonde et constante. Quelle déception de ce manque de volonté.

■ Come :

- Forte appréhension face au déploiement de « COME ».
- Premier constat d'un outil inadapté au monde entreprise.
- Incapacité à deviser.
- Incapacité à prendre en compte la vie des contrats dans leur globalité et leur spécificité.
- Risque réel sur nos résultats et nos ambitions

Suite à la rencontre entre la CFE-CGC et la Direction AG PME, quelles décisions pour le marché E ?

Pour information : courrier à S. Richard en date du 22 mai, reprend les éléments de la Bilatérale du 17 mai.

Quand est-il d'un développement de eNov en frontal de COME pour la Vente ou y aurait-il une réflexion sur un nouveau SI sur le marché E ?

La CFE-CGC privilégie et privilégiera toujours le dialogue et la concertation, afin d'accompagner notre entreprise dans son développement et sa réussite.

Pour autant, nous faisons face à des demandes de plus en plus insistantes de préavis de grèves partout sur le territoire, face aux sentiments de non prise en compte des différents courriers d'alerte sur le malaise des collaborateurs et du sentiment de casse organisée du marché Entreprise.

Nous vous demandons de communiquer rapidement sur un plan d'action ambitieux et réaliste, capable de créer l'élan nécessaire et solidaire pour une sortie de crise salvatrice; et afin d'endiguer la vague de contestations encours sur le marché PRO/PME/AGPME. Il serait fortement dommageable que le projet de fusion Pro/Pme, Pro/Pme/Entreprise soit mort-né...

Vos représentants CFE-CGC DEF sur le marché Entreprise

Franck LEGRAS - Valérie VINCENT

Jérôme WARTEL- Laurent BOURGEOIS

Anna Piriou - Christophe Moinier

Mieux comprendre l'entreprise pour agir ensemble

<http://www.cfecgc-orange.org/ae-agence-entreprise>

<http://www.cfecgc-orange.org/do-sud-ouest/>