

Tout ça pour ça ? La Grande Illusion !

septembre/octobre 2017

Malgré de bons résultats, un paradoxe a éclaté au grand jour : l'état de fatigue et d'usure de tous les salariés des Agences Entreprises n'a jamais été aussi fort, l'équilibre Vie Pro/Vie Privée est impacté. Nos Clients sont au bord du Risque Psycho Social !

Après de nombreuses alertes, directement auprès de DEF, dans les CHSCT, et même auprès des DRH des AEs, la Direction ne veut pas prendre la mesure de l'état de ses troupes (Vente, Ascom, MSC, GUN, Service, Pilotage, Recouvrement, Encadrement...) et de l'impact de ses décisions et approximations. Aucune décision, stratégique, commerciale et contextuelle, qui s'impose n'a été prise. MEF, Auckland, DELIVERY, COME, One Team... Tout ça pour ça ? Les têtes pensantes de la Direction Entreprise ont-elles seulement conscience de la réalité du terrain et de la désorganisation totale de notre fonctionnement ?

La sous-traitance ne peut être la seule stratégie de réponse face à nos enjeux et son utilisation exponentielle pose question. Aucune explication sur l'allongement des délais de production et de SAV sans justification recevable, ni en interne ni en externe.

Le manque d'anticipation du programme « Compliance + » qui nécessitait la mise en place d'une stratégie globale multi-unité n'est que le triste reflet d'une direction qui navigue à vue. Les changements radicaux d'une telle décision de justice ne peuvent être traités par un quizz e-learning. Des impacts aussi forts dans les processus de déploiement et de pilotage ne peuvent pas être orchestrés de la sorte sans conséquences néfastes pour les clients et les salariés voire les sous-traitants.

► Nos clients

Quelle est la valeur de la promesse faite par notre PDG dans le cadre d'Essentiel 2020 ? Une expérience Client incomparable.

Est-ce que DEF a bien saisi ce que cela engendre et demande d'investissement tant sur le plan humain, le plan SI, que sur le plan de la chaîne de commande livraison, sans compter la facturation et le recouvrement ????

Les clients sont à bout. Ils ne font plus confiance à notre Groupe !

Aucun engagement tenu, aucune visibilité sur les productions, les SAV et les hypothétiques rendez-vous. ..Des délais de mise en service inacceptables pour un groupe, qui prône la digitalisation et ses avantages.

Les résultats des sondages reflètent-ils vraiment, la réalité face à la valeur des centaines d'escalades, des injonctions et diverses menaces de procès ???

La multiplication des thermomètres devient contreproductive et urticante pour la plupart.

Il y a-t-il un seul pilote dans l'Avion Agence Entreprise ?

Qui, au sein de DEF a conscience que nous devons placer le Client au cœur de nos préoccupations ? La casse organisée de notre base Client va-t-elle continuer encore longtemps ? Quel est l'objectif de cette destruction ? Une réorganisation ? Des ruptures conventionnelles collectives ?



► Delivery

La direction DEF réaffirme qu'elle n'est là que pour fournir des outils. Nous ne parlerons pas de Rocode, de la C4P, de BOA ni de l'état du SI de DEF. Comment fonctionner correctement avec des outils aussi médiocres ?

Quand DEF nous dit : « Il est de la responsabilité des Agences Entreprises de mettre en place les process en fonction de leur écosystème !!!! » DEF se dédouane de ses responsabilités !

Le résultat n'est visiblement pas le même d'une agence à une autre : si certaines semblent avancer, d'autres sont à la peine et les clients ainsi que les personnels en font les frais !

Quel manque de respect et de franchise pour les salariés et leur ligne managériale !

La CFE-CGC, affirme que DEF ne donne pas aux AE les moyens de son ambition...sauf si son ambition n'est autre que de préparer la casse de sa base client et de son modèle de vente actuel : ONE TEAM quand tu nous tiens accompagné du refrain de la baisse des coûts de fonctionnement. Aujourd'hui nous sous-traitons le pilotage demain à qui le tour ?

La phase 3 de DELIVERY, vient d'être lancée : En avant, marche !

La CFE-CGC reste très vigilante sur les dysfonctionnements à venir, et a déjà alerté la Direction, que les acteurs de la vente, ne seraient plus aussi tolérants qu'ils l'ont été. Suite à vos remontées nous réfléchissons à d'autres formes d'action...

► Compliance+

Après un début plus que chaotique, la Direction nous a assuré que la plateforme BOA serait staffée, et que les outils de bon fonctionnement, seraient totalement opérationnels avant la fin juillet. Nous émettons de forts doutes sur le sujet, au vu du délai que nous avons pour mettre en place un nouveau process. Tout s'est fait dans la précipitation, et sans communication claire !!! L'ambiance de travail se dégrade entre certaines équipes techniques et les acteurs de la vente et du service ! Quel dommage, quelle désorganisation, quel sentiment d'amateurisme !!!

► PayPlan

Une PVV remaniée, mais toujours incompréhensible, même si suite à la demande formulée par la CFE-CGC lors de notre dernier échange sur la rémunération variable, la Direction fait un pas en ce sens. La PVV des vendeurs ICS MWS et TD, a été améliorée. Les winbacks sont enfin reconnus comme étant un acte à valeur. Pirouette !!!!! Mais l'impact roaming n'a pas été neutralisé comme annoncé. L'Impact non facturation suite aux délais hors norme de production n'est pas évalué L'arbitrage Récurrent/ Non Récurrent, est incompréhensible.

L'incapacité récurrente de produire dans un délai correct, impacte directement la PVV!!!! L'écueil des productions saborde les business à venir sur les relais de croissance ... en renvoyant Orange OBS à sa réalité d'amateurisme !

► One Team ?

Les 4 chantiers sont à priori lancés avec un Cabinet externe P.VAL. Fin S1 (30 juin) : La vision macro serait établie.

- o Chantier HdM (Yc. SPES HdM)
- o Chantier MdM (Yc. SPES MdM)
- o Cohérence et Alignement des Objectifs
- o Mieux Travailler Ensemble

90 Actions ont été ciblées. 15 sont prioritaires. La feuille de route sera bouclée ou pas, en septembre.

Le projet ONE TEAM est donc toujours en chantier, il semblerait que la Direction, prenne son temps, contrairement à son habitude. Est-ce une réflexion menée sur la nouvelle réorganisation : la gouvernance de la relation Client par les filiales. Une filialisation ? Le tout sous couvert d'insatisfaction générale, Client et salariés, et de non rentabilité des forces de vente ? Au de la de la sous-traitance des services de production, de facturation..., Va t'on en arriver à une sous-traitance de la distribution des Offres du Marché Entreprise ?

La CFE-CGC Orange revendique

- ➔ Que soient donnés de vrais moyens aux équipes DELIVERY et du service.
- ➔ La mise en place d'une commission capable d'évaluer les conséquences sociales de DELIVERY, un projet qui dysfonctionne depuis plus d'un an et le lancement de sa phase 1.
- ➔ Que soient tenues les promesses sur le calcul des PVV liées au Chiffre d'Affaires.
- ➔ Que soit faite une communication claire suite aux sanctions prises pour la direction de DRCE. Le ressenti est déplorable.
- ➔ Que nous retrouvions une relation de confiance pour nos clients et les salariés.



Vos correspondants

Anna Piriou AE OA
Valérie Vincent AE SOM
Ghislain Villet AE RM
Christophe Moinier AE SO
Laurent Bourgeois AE PARIS
Eddy Jégou AE NC



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

