



One Team : une ré- organisation ? Bons baisers de MONACO

Agence Entreprise – Mars 2017

Depuis 6 mois, une rumeur « One Team » circule avec des informations contradictoires.

La direction rassure tout le monde en disant « c'est juste un état d'esprit », mais DEF organise à grands frais une convention à Monaco sur le sujet.

La CFE-CGC a échangé avec la Direction Entreprise France (DEF) lors de deux réunions les 27 février et 2 mars. A l'occasion de ces rencontres, DEF a clarifié sa position, voici ce que nous en avons retenu :

« One Team n'est pas un nouveau modèle de vente (« Jamais plus jamais » James Bond 1983), mais un « état d'esprit », ce n'est pas une ré-organisation mais un programme avec des projets dedans, il faut que nous gagnions en efficacité pour travailler mieux. Il faut décloisonner nos organisations. Ce qui est recherché c'est l'optimisation du modèle actuel en organisant mieux les interfaces ».

One Team : «un état d'esprit»...

■ **L'entreprise est partie d'un constat :**

L'enjeu est la compétence et l'emploi : il y a des problèmes de recrutement dans certaines régions (certaines AE, perte de 40% des vendeurs en 24 mois).

Obligation de recrutements d'externes aux endroits les plus critiques.

Avec la réalité du temps de la montée en compétence :

- Nouveau IC/AM/RCT : environ 6 mois à 1 an
- ICS/BM : environ 2 ans

Avant-vente : Le rôle des ITC est à clarifier, « on ne peut pas avoir les compétences sur tous les domaines, ce sera en fonction de ...pas de décision pour le moment, voir dans la durée, il faut organiser la chaîne ».

La Transfo DIGITAL change la donne, il faut que l'on vérifie si les commerciaux sont payés/pas payés/mal payés.

■ **Un contexte en mouvement :** Apparition de nouveaux usages, ruptures technologiques (arrêt du RTC, Cloud, virtualisation des réseaux), concurrence plus forte, nouveaux acteurs (GAFA...). Un adressage client qui n'est pas optimal (vente AE, ARC, ECE, filiales).

« ...notre organisation commerciale est imprévisible en l'état à Stéphane Richard... »

■ **Pour cela, DEF dit que nous devons :**

Faire évoluer nos propres compétences : on va de plus en plus vers des solutions à valeur. Il faut démontrer à nos clients que la technologie leur amène de la valeur. A l'horizon 2020, nous allons perdre 200M€ sur notre core-business.

Il faut donc compenser cette baisse par les relais de croissance + 300 M€ attendus sur les domaines LAN, Infra IT et applicatif, sécurité, mobile Workspace et M2M.

« ...L'objectif de One Team est d'optimiser notre dispositif commercial pour plus d'efficacité... »



DEF réaffirme les rôles de chacun et fait évoluer l'organisation globale :

- 1- Les AE sont légitimes et assurent la gouvernance du dispositif commercial
- 2- Les clients en portefeuilles sont sous la responsabilité des IC, AM, RCT

3- Les ICS restent sur les offres packagées, en autonomie sur le core-business

4- Pour les relais de croissances les IC, AM, RCT s'appuient sur les filiales (hors packagées et en autonomie agence), d'où le renforcement des vendeurs en filiales.

5- Le canal réactif assurera les ventes simples (Arc, Poem ...)

6- Le canal proactif se charge des offres simples, fidélisation et conquête

7- Le canal digital (ECE) doit donner de l'autonomie à nos clients, pour effectuer simplement les actes en vie de contrat

8 - le rôle des avant-ventes doit être renforcé.

Dans le dispositif commercial DEF réaffirme le rôle central de l'IC, AM, RCT :

- Il porte la stratégie commerciale
- Il est l'Interlocuteur principal du client
- Il est responsable de la performance globale (Dev du CA, satisfaction client, couverture commerciale, déploiement)
- Il est autonome dans la détection des projets.

Le fonctionnement avec les filiales : la Direction DEF nous dit que l'organisation, les moyens, sont aujourd'hui adaptés et opérationnels. Le dispositif est clair pour les filiales OAB, OCD, OCB, sauf pour OCWS qui sur le domaine UCC (intégration, service managé) qui devra être instruit devant les instances représentatives du personnel (IRP).

La Direction DEF (« au service de sa majesté » James Bond 1969) affirme « ne pas avoir la volonté de transférer les vendeurs spécialisés (ICS) dans une filiale ou une autre ».

Pour la CFE-CGC, tout reste à construire : Comment One Team va se définir au sein de DEF et d'Orange France Siège, quel modèle de gouvernance avec les parties prenantes, les filiales/Domaines, mais aussi avec les UI (notamment pour l'intégration), quel parcours client, comment se fera l'aiguillage des affaires, quel accompagnement des salariés sur le volet social, quel positionnement et évolution des compétences pour les métiers d'ICS, d'ITC et de VRC, sur la rémunération, quelle communication régulière afin de clarifier la démarche ?
De nombreux sujets sont à instruire...

La CFE-CGC en doute : sur certains territoires, les vendeurs sont déjà sollicités pour aller en filiale. Contrairement à ce que dit la Direction DEF, l'entreprise engage là une profonde réorganisation. La CFE-CGC a alerté la Direction de l'entreprise à son plus haut niveau par courrier le 24/02/17 (cf. notre courrier disponible sur notre site Web) : **A CE JOUR NOUS N'AVONS EU AUCUNE REPONSE !**



Calendrier du programme One Team :

Avril : groupe de travail par sujet

Mai : orientation DEF, présentation au CCUES

Juin, juillet : présentation en CHSCT

Employés, maîtrises et cadres, toutes vos infos sur www.cfecgc-orange.org

Vos correspondants CFE-CGC

Franck LEGRAS

Valérie VINCENT

Jérôme WARTEL

Laurent BOURGEOIS

« RIEN QUE POUR VOS YEUX » (James Bond 1981)



Cadres et non cadres, plus d'infos sur :

www.cfecgc-orange.org

Activités Sociales et Culturelles des CE

www.lemelleurdesce.com

nos lettres Comprendre & Agir

nationales : Épargne & actionariat salariés

pour vous abonner : info@cfecgc-orange.org

nos blogs : www.telecoms-media-pouvoir.net

www.adeas.org



<https://www.facebook.com/cfecgc.orange>



<https://twitter.com/CFECCGOrange>

Mieux comprendre l'entreprise pour agir ensemble