

# Agences Entreprises

## Modèle de vente : des évolutions sans concertation...

### Un jour, vous serez concernés !



décembre 2014

Suite à la signature d'une pétition par une grande majorité des acteurs de la vente en AE, soulignant les difficultés du management et du pilotage de la part variable ainsi qu'un manque de visibilité global des salariés sur leur devenir professionnel, nous avons interpellé par courrier la direction de DEF et la Directrice Déléguée d'Orange, Mme Delphine Ernotte ([copie de notre lettre sur le site CFE CGC](#)).

#### Ce courrier portait sur quatre points :

- une alerte sur la perte de sens ressentie par les salariés et le manque de visibilité sur la future organisation des métiers de la vente en entreprise
- une demande d'arrêt des mesures techniques soudaines qui ont un impact sur l'activité et l'organisation du travail, induisent la dévalorisation de certains métiers et modifient continuellement la rémunération variable
- le retour aux conditions du contrat social qui favoriseront l'épanouissement au travail, une dynamique positive et la solidarité dans les équipes ainsi qu'une reconnaissance des efforts produits.
- la mise en place au niveau des AE, pour les directeurs et responsables de vente, de réelles marges de manœuvre, ainsi qu'une visibilité à moyen terme leur permettant de fournir aux équipes tous les éléments de compréhension nécessaires à leur fonctionnement

#### Après concertation entre la direction exécutive et DEF, il a été convenu de recevoir la CFE-CGC en bilatérale, ce que nous considérons comme une première étape d'échange.

La CFE-CGC est ainsi intervenue à plusieurs reprises auprès de DEF pour remonter les difficultés rencontrées par les salariés sur le sens global et le management du pilotage de l'activité. Ce manque de clarté et de partage de la stratégie dans les entités ne se limite d'ailleurs pas à notre périmètre. **DEF comme l'ensemble des entités du groupe se doit de mettre en place un échange avec les IRP sur la GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et compétences) et non plus sur les simples aspects de gestion des effectifs à court terme.** La CFE-CGC signataire de cet accord entend que DEF s'engage sur cette voie dès le début 2015. Ces échanges au niveau national doivent en parallèle être menés dans chacune des AE par le biais des CHSCT et des multilatérales avec les différentes organisations syndicales.

#### ■ Les nouvelles modifications dans le modèle à compter de janvier 2015

- **Pas d'évolution des effectifs, maintien du nombre d'IC et d'AM.**

Si des problèmes de recrutement intervenaient, il pourrait y avoir **très ponctuellement** une autorisation pour traiter les petits clients par téléphone car cela n'existe pas dans le modèle (cf R2A).

- **Plus de notion de « briques »** (B1/B2/B3) qui seront remplacés par des priorités business KPI, remplacement du terme « CAS » par « prise d'ordre ».
- **Le CA reste le principal objectif et est renforcé** avec des objectifs placements uniquement sur 3 KPI « priorités business ». L'objectif : **diminuer la pression** des objectifs CAS, **accentuer le suivi des grandes priorités business** pour les AM/IC/RCT.
- **Seuils de déclenchement divisés par 2 pour les ICS.** L'espérance de gain des ICS Parc monte à **5 000€** (au lieu de 4 500€/semestre).

- **Des nouveaux taux de com et seuils de déclenchement** pour les ICS et par marché, **pas de TPS 2015 à date...**
- **Modifier les périmètres de Produits et Services :**
  - Intégrer dans le périmètre des ICS SC le périmètre des ICS IT (Domaine OCB essentiellement).
  - Intégrer dans le périmètre des ICS MC le périmètre des ICS IT (OAB + Flexible storage) et des ICS CCS.
  - Le recouvrement du périmètre M2M est déjà effectif. Intégrer à la marge des éléments de co-selling dans le périmètre IT, CCS et M2M. « Cela a pour objectif de faciliter la prise en compte globale des besoins clients » dicit DEF...
- **Un nouveau Booster « N+ » pour les ICS**
  - Ajouter un « Niveau de rémunération » complémentaire pour booster certains produits (petit volume) déjà en N1.
  - Le Sous-Objectif Services pour l'ensemble des ICS + Option « Coach » : Device Management pour les **ICS MC** + MCO, MCB, e-diaton IP multisites, B2GaaS et OTR pour les **ICS SC** ; + FCC pour les **ICS CCS** + OTR pour les **ICS IT**

- Les 3 priorités business « KPI » en prise d'ordre en 6 sous catégories + 2 catégories Voix et Data hors prise d'ordre (objectif CA sur la totalité des produits) pour les AM/IC/RCT.

Suivi des ventes	Contenu en majeur
1.1. Services et Solutions applicatives	Ss-Obj CJS / Ss-Obj Mobile Workspace et Services émergents (hors Accès Sécurisé pour BE) / Ss-Obj Services CCS / Ss-Obj Solutions applicatives IT / Ss-Obj Téléprésence & vidéo-présence / Ss-Obj MECO / Audio & Web Conférence / Fleet Performance / BVPN Galerie / Galerie Vidéo
<b>1. Services et Solutions applicatives</b>	
2.1. Transformation IP	BIV / BITC / BTIP / BTelU / B2GaaS / MCB / MCO / e-diatonis IP multisites / Get BVPN
2.2. Haut Débit	La B1 du Ss-Obj Services stratégiques et VHB / EAM Riverbed / Get Business Ethernet / OSM-WAN Obiane / Forfait Business Everywhere + Option DUO
<b>2. Transfo IP et Haut Débit</b>	
3.1. Sécurité	Ss-Obj Sécurisé
3.2. Infrastructure	Ss-Obj LAN & Services UCC / Ss-Obj Solution Infrastructure Cloud / Ss-Obj Solution IT Nœuds / e-diatonis / B2G
3.3. International	Ss-Obj International
<b>3. Sécurité et Infrastructure</b>	
4.1. Voix et Data	B2 et B3 actuelle + le Ss-Obj Traffic voix fixe entrant / Les Accès Sécurisé pour BE / Accès M2M
4.2. Voix et Data - Fid Prio	
<b>4. Voix et Data</b>	

## ■ L'évolution des métiers

DEF compte **préparer la transformation « métiers »**, avec une « Phase 1, préparation évolution métiers ICS ».

- Les ICS MC devraient évoluer vers Digital Workspace :
- Les ICS SC auront des ouvertures dans les domaines de l'IT/infra : ouverture TPS domaine OCB.
- Les ICS MC/IT/M2M/CCS : ouverture à tous du domaine OAB/recouvrement
- Ouverture de postes ITC mobilité et back mobilité.

A terme (18mois...), il existera 2 types d'ICS : **Digital Workspace** et **Infra**.

DEF confirme la stratégie du modèle « opérateur intégré » le rôle central du réseau de distribution face aux filiales, pour une relation client claire, globale (pas de nouveau changement en dehors du Lan intégré porté par Obiane).

**La CFE-CGC a alerté sur les évolutions qui se font déjà au sein des AE, sans respect de ce qu'on nous annonce au niveau de DEF.**

Il faut :

- attendre le résultat du pilote **Digital Workspace**, qui s'inscrit dans une durée de 18 mois à compter du 1<sup>er</sup> avril 2014, a 3 objectifs pour combler les lacunes actuelles :
  - incuber de nouvelles pratiques dans le domaine workspace
  - accélérer notre positionnement sur le marché
  - transférer l'expertise acquise au sein des organisations DEF, DGC et G2S.
- **ne pas dévoyer le DAP (dispositif d'accompagnement personnalisé)**, créé dans le but de monter en compétences par le biais des formations tous les acteurs de la vente.
- **Ne pas détourner l'utilisation du PACA à l'AE NC (plan d'action accompagné)** qui est utilisé pour accompagner des vendeurs vers la sortie, ou autre dispositif de certification P&L mobilité à l'AE DOF.
- **Ne pas forcer les salariés à évoluer ou à quitter la vente** sans leur consentement, alors que les fiches de postes des métiers proposés ne sont pas connues.

# La CFE-CGC revendique

- ⇒ Le passage dans tous les CHSCT d'Agence Entreprise des évolutions prévues pour 2015.
- ⇒ la mise en place de groupes d'expression salariés (accompagnés par les CHSCT) dans les entités pour permettre d'évaluer les difficultés ressenties et les actions correctives à mettre en place.
- ⇒ L'arrêt immédiat des pressions pour changer de métier alors que ceux-ci ne sont pas encore définis, ni pris en compte dans le pay plan.
- ⇒ Un système de pay plan qui ne met pas en concurrence les ICS entre eux.
- ⇒ La mise en œuvre d'un process « CA » en agence impliquant contrôle de gestion, marketing et avant-vente pour accompagner les AM/IC/RCT.
- ⇒ Une communication en agence qui ne doit pas s'arrêter au niveau DAE ou des DV, mais faire l'objet d'un large partage dans les équipes de vente.

## Vos correspondants CFE-CGC

Ghislain VILLET - 06 85 82 88 60  
 Elisabeth RIVIER – 06 74 24 39 26  
 Jérôme WARTEL – 06 82 59 52 40  
 Franck LEGRAS – 06 73 69 47 23

**24h/24 et 7J/7 ligne SOS salariés**



**Activités Sociales et Culturelles des CE**  
[www.lemilleurdesce.com](http://www.lemilleurdesce.com)

## Cadres et non cadres, plus d'infos sur :

[www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)

Retrouvez la version électronique de ce tract avec les liens cliquables sur le site web de la CFE-CGC :

[www.cfecgc-orange.org/tracts-et-publications](http://www.cfecgc-orange.org/tracts-et-publications)

**nos lettres :**

- Comprendre & Agir
- Épargne & actionariat salariés

pour vous abonner : [info@cfecgc-orange.org](mailto:info@cfecgc-orange.org)

**nos blogs :**

- [www.telecoms-media-pouvoir.net](http://www.telecoms-media-pouvoir.net)
- [www.adeas.org](http://www.adeas.org)

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