



# Agences PRO et PME

## Devant les risques de déstabilisation, bas les masques !

### ■ Notre réponse à une demande inacceptable

**Un tract, de juillet dernier, aux élan étonnamment anticipateurs** d'une organisation syndicale dite représentative, laisse filtrer un semblant de confirmation quant à l'actualité d'un projet de refonte des schémas organisationnels des agences PRO et PME. Selon son auteur, « les résultats sont dramatiques » et « les résultats commerciaux sont trompeurs », le modèle PRO et PME rendrait inopérant toute possibilité de la Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences (GPEC) locale !!!

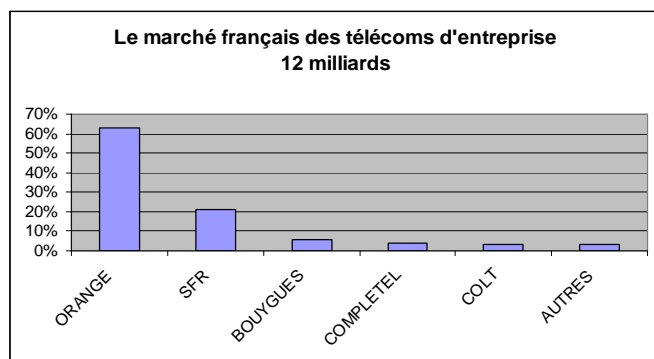
### ■ Les efforts des personnels depuis 4 ans doivent être reconnus par la Direction Entreprises France (DEF)

Ce tract a déstabilisé plus d'un salarié qui voit son travail, ses efforts et son investissement, remis en cause par une communication qui pose question.

Pour la CFE CGC, il faut donner aux salariés la possibilité de travailler dans la sérénité et dans des organisations qui soient stables. Ce n'est pas en remettant en cause les organisations tous les deux ans qu'Orange pourra regagner des parts de marché.

### Dans un contexte concurrentiel...agressif

Le 20 août 2013, nous apprenions par voie de presse, que Bouygues Telecom réclamait 400 millions d'euros à notre entreprise, "en réparation du préjudice subi pour pratiques anticoncurrentielles dans le domaine de ses offres aux entreprises". Rappelons que l'Autorité de la Concurrence a été saisie par SFR en 2010 sur le même sujet, qu'une enquête est en cours, témoignant de la place prépondérante d'Orange sur ce marché, et de la valeur de ces clients.



Source IDATE juin 2013

Les offres destinées aux entreprises (hors grands comptes) sont commercialisées en France par la Direction Entreprises France de la Division Orange France. Ce marché est composé de près de 1,6 millions de clients Pro (0 à 5 salariés et créateurs) et de près de 420 000 PME/PMI (6 à 49 salariés). Il convient d'y ajouter 60 000 Entreprises de plus de 50 salariés, gérées par un réseau de 13 agences entreprises réparties sur le territoire

national. Des vendeurs dédiés à un portefeuille de clients et/ou des téléconseillers les renseignent sur les offres, la situation de leurs commandes, la qualité de service et la résolution de leurs incidents.

### ■ Les résultats des équipes PRO et PME limitent la casse du marché entreprise

Lors de la présentation des résultats du premier semestre 2013 (versus premier semestre 2012) le chiffre d'affaires des services aux Entreprises est apparu en retrait de 4,9%, soit 170 millions d'euros, en raison de l'accélération de la décroissance des réseaux d'entreprise historiques, d'une intensité concurrentielle accrue et d'un contexte économique difficile. Mais, et cela de façon répétée, les résultats du segment PRO et PME tendent à mieux résister que ceux de la Direction des grands comptes qui a perdu plusieurs clients ainsi que ceux des agences entreprises qui témoignent de réelles difficultés. De fait, à en croire les chiffres, la structure de distribution actuelle ne constituerait pas un handicap concurrentiel, bien au contraire. En effet,

### 50% du chiffre d'affaires entreprises d'Orange provient en 2013 des agences PRO et PME !

### ■ Vers le début d'une relocalisation des agences dans les DO ?

Déconstruire les agences PRO et PME, et revenir à un schéma, type AVSC, de relocalisation dans les DO d'entités commerciales dédiées aux entreprises PRO / PME, cela ne vous rappelle rien ? Mais oui, le grand retour vers l'avant réforme de 2009 ! Après tout ce travail, tout recommencer ? De telles manœuvres cachent avec difficulté les détestables luttes de pouvoirs intestines, entre des directions aux ambitions souvent concurrentes, et des directeurs de DO en embuscade. A moins qu'il ne s'agisse là d'une nouvelle orientation, encore officieuse, de la direction de DEF qui cherche ainsi à tester l'opinion salariale ?

Les agences Pro et PME existent déjà localement : nous avons 4 agences PME et 7 agences Pro couvrant le territoire. Elles permettent de donner des réponses opérationnelles de proximité dans tous les domaines, tout en bénéficiant d'une stratégie nationale. Celle-ci est nécessaire pour lutter contre la concurrence et développer notre marché.

Aussi, l'obsession des compressions de coûts de fonctionnement ne doit pas nous aveugler. La prise de risque générée par une restructuration inadaptée peut être quantifiée. Nous faut-il rappeler les conséquences de la dernière modification du modèle de vente 2012 des AE. L'étendue des dégâts, en terme de chiffre d'affaires pour notre entreprise, de clients haut de marché perdus, mais aussi d'impact sur la motivation des équipes commerciales qui ont perdu près de 30% de leur PVV et PVM en 12 mois est actuellement très difficile à gérer. Le caractère stratégique du chiffre d'affaires PRO et PME doit donc conduire à la prudence.

Toute réforme responsable du segment commercial PRO et PME doit être compatible avec l'équilibre des personnels, cadres et non cadres, leur capacité d'adaptation en temps réel

et l'exigence de maintien de la qualité du service pour nos clients.

## ■ Ces résultats proviennent d'abord du travail des salariés des agences PRO et PME

La CFE CGC demande une nouvelle fois à ce que le travail accompli depuis 2009, par l'ensemble des équipes commerciales et supports soient mieux reconnus. Le marché des télécommunications des entreprises de moins de 50 salariés juge favorablement l'organisation de la distribution des offres PRO et PME, la faible baisse de son chiffre d'affaires au regard du reste de DEF en atteste.

La mise en place de cette organisation ne fut pas de tout repos pour les équipes et a coûté un nombre important d'heures de formations et de réunions avec les instances représentatives du personnel. Les agences PRO et PME s'appuient en effet sur un panorama d'offres construites pas des unités d'affaires, distinctes d'elles, en tant que centres de profits. Les personnels ont appris à utiliser de nombreux applicatifs reliés à chacune d'elles, avec comme corollaire leurs évolutions continues et parallèles. La réglementation, toujours elle, nous a interdit certains recoupement de fichiers au nom de la protection du déploiement de notre propre concurrence...**Le modèle de vente a donc dû s'adapter et a créé des métiers « pivots », véritables facilitateurs dans cette organisation**, qui ne sont pas reconnus à leur juste valeur en terme de gain de productivité. Ainsi le processus des Apports d'Affaires, l'aiguillage national, mais aussi les ascoms, ou encore les soutiens qui permettent quotidiennement de fluidifier la production commerciale.

## ■ Anticiper avec réalisme l'impact des départs sur chaque métier et bassin d'emplois

La pleine visibilité de la Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences (GPEC), à l'échelle des DO, est aujourd'hui un argument insuffisant pour justifier le démantèlement des agences PRO et PME. La solution afin de remédier au cloisonnement des bassins d'emploi est simple et connue de tous, la création d'indicateurs inter-unités adaptés à l'importance des mouvements RH qui se font jour depuis le 2eme semestre 2012 du fait de notre pyramide des âges. 30% des effectifs seront en effet amenés à quitter l'entreprise d'ici à 2020. S'agissant des TPS pour la seule AGPME près de 212 salariés ont été identifiés au 31 décembre 2012 éligibles d'ici à 3 ans à l'un des 2 dispositifs TPS (2009-2012). Des disparités importantes existent, ainsi, selon les métiers et les périmètres géographiques, les responsables d'équipes commerciales (RE 1016 et RE proactifs) seront concernés pour 17%, alors que les ASCOMS, le seront pour près de 31%.

L'éclatement géographique et fonctionnel questionne donc légitimement tous les services opérationnels sans exception

notamment dans certains bassins d'emploi sur certains métiers transverses... Il convient de souligner que les agences PRO et PME disposent de personnels dont la moyenne d'âge est un peu inférieure à la moyenne de l'entreprise de 48,5 ans (bilan social 2012). **Nous pensons que si des réflexions doivent être menées, elles ne doivent pas être jetées dans un tract menaçant les postes et l'avenir des salariés**

## ■ Vers l'abandon progressif du plan conquête 2015 et son volet social ?

La CFE-CGC ne pourra se résoudre à assister au non respect des engagements pris par la direction d'Orange en 2011. Face aux 6000 départs par an annoncés sur les 5 prochaines années chez Orange, le Groupe annonce cette année un plan de recrutement de 4000 personnes en Contrat à Durée Indéterminée (CDI) sur 3 ans (soit une moyenne de 1333 recrutements par an, une goutte d'eau) et un engagement d'accueil de 5 000 jeunes en alternance par an. La compression de la masse salariale devient de toute évidence un objectif prioritaire pour la direction qui rompt ainsi avec l'ambition du contrat social et ses 158 engagements. **Les agences seront nécessairement touchées par cette politique.**

## ■ Un contexte peu favorable à la confiance nécessaire à toute réforme de la PVV des agences PRO et PME

La CFE-CGC, comme l'ensemble des organisations syndicales représentatives, a accepté d'ouvrir une négociation relative à un accord d'expérimentation sur la part variable des agences Pro et PME. Au cœur de nos revendications, nous contestons, une trop grande souplesse au seul bénéfice de la direction, des incohérences notoires sur la base du texte appliqué depuis 2006 qui empêchait par exemple une juste rémunération des responsables d'équipes commerciales – 1016 réactif, proactif et nomades...ou encore l'extraordinaire illisibilité des évolutions mensuelles de ladite PVV rendant complexe son appropriation **tant pour les équipes que pour les managers.**

PVV 2012	
AGPRO	AGPME
6,22	5,8

en millions d'euros

Nous en appelons à l'esprit de responsabilité de l'ensemble des acteurs sur ces dossiers sensibles qui doivent trouver leur point d'équilibre dans la juste prise en compte des intérêts légitimes des salariés et de leur nécessaire mobilisation.

**Dans un moment grave pour notre entreprise, les 12 millions d'euros distribués annuellement au titre de la PVV des agences PRO et PME ne sauraient servir de variable d'ajustement supplémentaire...**

### Vos correspondants CFE-CGC

Patrice BRUNET – 06 89 30 40 23  
Cédric BOUCHER – 06 88 20 60 49  
Franca LOSTYS – 06 70 40 82 24

### 24h/24 et 7J/7 ligne SOS salariés



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

### Cadres et non cadres, plus d'infos sur : [www.cfecgc-ft-orange.org](http://www.cfecgc-ft-orange.org)

Retrouvez la version électronique de ce tract avec les liens cliquables sur le site web de la CFE-CGC <http://www.cfecgc-ft-orange.org/tracts-et-publications/>

nos lettres : • Comprendre & Agir  
• Épargne & actionnariat salariés

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

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



<http://www.facebook.com/cfecgc.unsa.ft.orange>

<http://twitter.com/#/CFECGCUNSAFTOT>