

Constats, débats, combats...

Décembre 2020 – IL – A2P

Dans ce contexte d'isolement social que certains cherchent à compenser par des « actions d'éclat » (au final, ni plus ni moins que des rododromes ?), vos représentants CFE-CGC Orange privilégient les débats et échanges aux affrontements stériles. Ils continuent de rencontrer la Direction sur les sujets qui animent votre quotidien, bousculent ou vont bousculer vos fonctionnements. Ils choisissent de travailler sur le fond des projets de transformation, de les analyser et de négocier pied à pied pour que les personnels concernés en comprennent les enjeux, les abordent plus sereinement, et bénéficient de conditions de travail et de formation qui les aident à s'adapter au changement.

Rapide tour d'horizon.

► 2ème confinement, quel bilan ?

A l'A2P, l'expérience du premier confinement aura permis de mieux préparer le deuxième. Grâce aux **efforts et à la solidarité de tous**, nos clients ont pu être pris en charge avec la même efficacité qu'avant cette période si particulière que nous traversons.

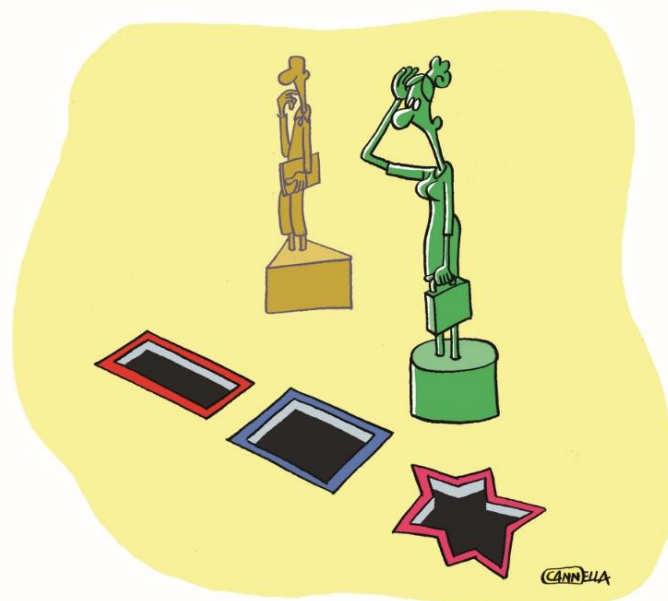
- ♦ Côté Assistance Technique la qualité de service est restée au très bon niveau de 80%,
 - ♦ Côté ADCP avec un délai de 4 jours, la prise en charge est assurée,
 - ♦ Côté business, la bonne dynamique s'est confirmée jusqu'à la fin du mois de novembre.
- A noter qu'en raison de la baisse de fréquentation des clients pro en boutiques les flux de l'assistance commerciale ont augmenté de 15%.

Au-delà de ces nouvelles rassurantes, pourtant, le plan de transformation continue son chemin et pour certains d'entre nous, comme nos **nomades**, le ciel s'assombrit :

- ♦ refonte de leurs portefeuilles et difficultés à programmer leurs rdv clients provoquent des inquiétudes fondées quant à la charge de travail exigée.
La CFE-CGC rappelant à la Direction **une réalité terrain qu'elle semble méconnaître**, lui a signalé que certains critères ne pouvaient s'appliquer qu'à la condition que les portefeuilles soient identiques et gérés par des clones...
- ♦ Au 3901, la Direction se joue des règles de rémunération variable sur l'aspect qualitatif du travail des conseillers : un item en remplace un autre, ou s'ajoute aux autres au gré du vent et des « exigences du marché ».
La CFE-CGC a dénoncé à notre Directeur, la méthode peu reluisante du 5 en 1, qu'il a même reconnu à demi-mot comme étant maladroite.

La transformation du modèle de vente poursuit sa route et si les bons chiffres de l'agence pourraient rassurer, le brouillard hivernal dont s'enveloppe la communication concernant l'organisation future de notre unité ne laisse pas d'inquiéter.

La CFE-CGC continuera d'autant plus de **défendre l'intérêt des salariés A2P**, au travers d'une stratégie de co-construction, de partages, d'échanges et de négociations.



► Déshabillons Paul...

250 clients en moins mais 200 de plus, un jeu des vases communicants fondé sur le seul critère géographique du client et celui du salarié ou de son site de rattachement.

Cet imbroglio dans les règles de modifications des portefeuilles, va encore provoquer des frustrations, des incompréhensions et de la colère pour les concernés. La CFE-CGC ne se contente plus de la réponse assurant que « les problèmes sont à la marge » et a apporté à la Direction les preuves du contraire :

- ♦ des CA par portefeuilles totalement déséquilibrés pour certains,
- ♦ des mouvements de clients à plus de 250 dossiers par portefeuille pour d'autres,
- ♦ une concentration géographique sans se soucier d'aucune spécificité régionale...

La Direction a-t-elle considéré sérieusement la charge de travail d'un nomade avec ses clients nécessitant d'instaurer une relation construite sur du long terme ? A l'évidence non. Encore une fois, dans la construction du projet, elle a oublié de faire appel à ceux qui connaissent leur environnement et leurs clients... **Nous y remédierons !**

► Expérimenter, c'est imaginer...

... et communiquer

A l'A2P on crée des tests puis on les met en œuvre dans les différentes régions, ce qui n'est pas forcément condamnable ; Mais si essayer est une bonne chose, communiquer sur les tests est tout autant essentiel... Ainsi les salariés les découvrent-ils lors d'un traçage, ou en entendent parler par leurs collègues.

- ♦ A Lyon, depuis le 1^{er} octobre, test sur un portefeuille nomade qualifié **SPES** avec un bilan pour le 1^{er} avril.
- ♦ Sur **GSO** : dans le cadre du nouveau modèle de vente, test sur les vendeurs sédentaires et flux porteurs concernant le champ d'action du futur métier de conseiller spécialisé.
- ♦ En **IDF** depuis le 1^{er} octobre, test de « Stop Annulation » pour les commandes de fibre. Nouveau service qui contactera les clients dont les commandes sont en échec avant qu'elles soient définitivement annulées pour en vérifier les raisons
- ♦ et enfin, **mon conseiller pro** : lancement prévu en début d'année 2021. Les actes de déménagement et de suites commerciales seront suivis de bout en bout par un conseiller unique, joignable par le client via un numéro dédié.

La CFE-CGC a exigé que nous soit transmise la liste de ces tests (en cours et à venir) que nous vous communiquerons au plus vite et bien évidemment un bilan et une analyse d'impact sur la charge de travail de ces tests « nationaux » amenés à être déployés dans chacune de nos régions.

Certains tests sont à la main des régions :

Sur le Grand Ouest, par exemple, et l'opération « clients satisfaits » : le principe est que chaque vendeur proactif forme une équipe avec deux autres personnes volontaires de l'agence (membres du CODIR notamment) qui appelleront 2 500 clients afin de les informer qu'ils ont un commercial dédié.

La CFE-CGC remarque que cette opération serait tout aussi utile **pour soutenir des vendeurs** face à ceux de leurs clients qui subissent des problèmes techniques, d'installation, de facturation... Mais voilà, l'item (si l'on peut dire) engagement volontaire ne pèse pas lourd face à celui du taux de couverture... Priorité quand tu nous tiens !

Vos représentants CFE-CGC espèrent néanmoins qu'à travers de cette opération, les membres du CODIR prendront un peu plus conscience des difficultés du quotidien de leurs équipes, à moins que l'objectif de cette campagne ne soit limité au seul taux de couverture qui, pour rappel, est un critère du challenge en cours... Hasard heureux ou heureux hasard ?

Nous demanderons bien sûr un bilan quantitatif et qualitatif de cette action menée par ceux-là même qui suivent de très près vos indicateurs de qualité et de production !

► Nouveaux métiers A2P

La CFE-CGC a une nouvelle fois interpellé la Direction pour savoir où en était **l'élaboration des fiches de postes des nouveaux métiers A2P** comme celui de conseiller spécialisé N2 ou encore celui de conseiller proactif... et a obtenu la même réponse laconique : c'est en cours...

En attendant, certains salariés se questionnent sur les compétences requises, les grades associés, la perspective de carrière, la structure PVC qui n'est pas encore définie et pour d'autres collègues comme les FP et sédentaires, ces questions résonnent encore plus fort. Nous nous efforçons de leur apporter un **maximum de précisions, et reviendrons à la charge...**

► Intégration de DVI

Désormais, DVI est pris en compte dans l'adressage de nos clients. En effet, le fameux nouveau modèle de vente qui est en cours de construction tient compte de la potentielle complémentarité géographique des partenaires DVI. La présentation faite par la Direction paraît simple et transparente et l'on nous confirme qu'en cas de litige, une affaire initiée par un vendeur Pro-PME même si concrétisée par DVI, reviendra au vendeur... à suivre. Pour cette activité, les contrats avec les partenaires y compris off-shore arrivent à échéance et ne seront pas renouvelés, toutefois nous continuerons de travailler avec certains partenaires « locaux » à taille humaine.

Bonnes et joyeuses fêtes !

Nous vous remercions pour la confiance que vous nous avez accordée en 2020. Nous ferons tout pour que vous nous la conserviez en 2021 !

Et dans ce contexte si particulier, nous souhaitons que vous passiez les meilleures fêtes de fin d'année possible.

Prenez soin de vous.

La CFE-CGC Orange revendique

- Que la Direction revoie les critères qui lui permettent de modifier les portefeuilles des nomades et prenne en considération les spécificités régionales et les exigences fondées de ses salariés.
- Que la Direction prenne sérieusement en main la constitution des fiches métiers concernant les nouveaux postes A2P et en communique rapidement le contenu à ses salariés.



Vos correspondants nationaux

Martial Lagoon – 06 86 13 62 61
Sébastien Muller – 06 76 73 09 26
Sophie Chaplain – 07 89 98 11 37
Nadine Bémer – 06 74 64 55 18



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org

abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC

tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

