



CFE-CGC Orange

Adresse postale : 10/12, rue Saint Amand - 75015 Paris

Tél : 01 46 79 28 74 - Fax : 01 40 45 51 57

mail : secretariat@cfecgc-orange.org

Orange France
1 avenue du Président Nelson Mandela
94110 Arcueil

À l'attention de
Mme Fabienne Dulac
Directrice Générale Adjointe
M. Pierre Clément
Directeur Direction Entreprise France
M. Didier Mainard
Directeur Direction des marchés A2P
Mme Valérie Gardes
DRH Direction Entreprises France

Paris le 02 juin 2021,

Objet : Marché A2P

Mesdames, Messieurs,

C'est avec un sentiment peu commun à celui d'un représentant du personnel que de vous écrire sans aucune nouvelle revendication ou même une seule question. En effet, dans les méandres des échanges au sein d'instances devenues stériles et sans aucune plus-value pour les salariés que nous nous efforçons de représenter, le désappointement a gagné une grande partie du corps social de notre unité.

Au-delà d'un contexte sanitaire dont nous commençons tout juste à apercevoir le bout du tunnel, les projets s'empilent à l'A2P sans même le souhait de transformer les concertations vécues comme des exercices imposés, en des moments de constructions collectifs.

Les représentants du personnel se sentent stigmatisés et réduits à des faire-valoir permettant ainsi à la Direction d'annoncer que des échanges ont lieu régulièrement avec les représentants du personnel. C'est en tout cas ce qui transpire de ces moments durant lesquels nous entendons très fréquemment en réponse à nos remarques et nos questions le fameux : « j'entends, j'en prends note et je reviens vers vous »...

Un exemple flagrant de manque de sincérité dans les différents échanges entre la Direction DC2P et les représentants du personnel, alors que nous avons alerté sur les conditions de travail des utilisateurs Novagile (après-vente) et dans le même temps, sur l'iniquité de la distribution des Apports d'Affaires (impacts PVC), la Direction DC2P mène « secrètement » un projet afin que Novagile distribue les Apports d'Affaires dans des corbeilles spécialisées à forte valeur ajoutée, adressés aux meilleurs vendeurs laissant les autres sur le quai de la gare ! Ne pas avoir parlé de ce projet qui va à l'encontre de nos différentes demandes est un signe de défiance et démontre que la transparence affichée n'est qu'un leurre.

Un avis est rendu en CSEC sur le dossier de la transformation du modèle de vente à 18H05, et à peine 5 minutes plus tard, une communication au sein de l'Etat-Major DC2P, est réalisée pour informer les chefs de projet et les différentes Directions que le projet va enfin pouvoir être appliqué dès le lendemain

et en se félicitant de l'excellent travail réalisé... Alors qu'un avis négatif a été rendu de manière unanime qui par voie de conséquence, devrait amener la Direction à un peu plus d'humilité et à se pencher sur les motivations d'avis de chaque Organisation Syndicale portant l'expression des salariés.

Je ne vous parle pas des histogrammes et autres reporting colorés affichant des données qui ne veulent rien dire ou rien nous dire, des dossiers PPT réalisés à la va-vite et qui ne sont pas dignes d'être présentés aux représentants du personnel sauf à considérer que ceux-ci ne travaillent pas les sujets, les dossiers et les situations de manière sérieuse et professionnelle. Une nouvelle fois, nous soulignons que c'est un ressenti certes, mais partagé par la majorité de celles et ceux qui exercent une mission syndicale et de représentation des salariés.

Innombrables sont les exemples que nous pourrions vous citer, les derniers en date, concernent les négociations sur les mesures d'accompagnement des Flux Porteur et des Sédentaires, des sujets d'actualité que sont Novagile et les Apports d'Affaires.

Une négociation qui finalement s'avère être, et cela dès l'ouverture, une décision unilatérale car il a fallu très peu de temps pour que la Direction annonce qu'elle ne changerait pas ses positions sur la proposition d'accord qui porte le nom d'une version soi-disant modifiable...

Le but d'une négociation, se résume à l'ensemble des démarches et des processus de communication ayant pour but de confronter les positions, points de vue, intérêts et attentes, dans le but de parvenir à un accord entre les parties concernées. Nous sommes très loin de cette définition et c'est pour cela que la CFE-CGC a été la première organisation syndicale à quitter la table de ces discussions comparables à des discussions de terrasse de café...

La transformation est une réussite lorsque l'adhésion aux différents projets est unanime, nous sommes conscients tous autant que nous sommes, que le marché nécessite de s'adapter pour continuer à progresser et exister, mais cela c'est le fond du sujet ; nous vous alertons depuis plusieurs mois concernant plusieurs sujets et sur la qualité des échanges se rapportant à la **forme**, tout aussi incontournable que le fond !

A peine avons-nous terminé d'essayer d'échanger sur un dossier, que l'on nous annonce un autre projet, celui de la New PVC ! Et surprise, pas d'ouverture de négociations, cependant si la Direction envisageait de l'aborder comme celle en cours, il est évident qu'elle ne servirait à rien...

Alors nous avons l'envie de vous dire que l'entreprise a les représentants du personnel qu'elle mérite, alors élevez le niveau, nous ferons de même, soyez à notre écoute comme nous essayons de l'être à votre égard, considérez nous un peu plus que des troubles fêtes mais plutôt comme celles et ceux qui portent la voix des salariés qui font la force de notre belle entreprise.

Et pour étayer nos propos, sur le sujet Novagile et les Apports d'Affaires, nous avons demandé à la Direction A2P de nous fournir des éléments qui nous permettraient de réaliser une vraie analyse afin d'élever le débat, la transparence qui fait partie des valeurs que nous défendons dans notre groupe, n'est pas respectée. La Direction prétend que tout va bien, mais ne montre rien qui pourrait démontrer aux IRP qu'ils font fausse route...

Seulement, nous attachons une importance incontournable à la voix du terrain, à l'expression de celles et ceux qui vivent au quotidien et de plein fouet les transformations du modèle de vente initiées depuis plus de 3 ans. Certains salariés nous font part d'un manque d'équité, de transparence, d'accompagnement dans leur montée en compétences, de choix forcé, de manque de reconnaissance,... Et cela ne peut pas se balayer d'un revers de main, en pensant que cela concerne une très petite minorité et que les fameux chiffres ne reflètent pas toujours cette réalité...

2 nouveaux métiers ont été créés et 2 autres ont disparu, nous devons tous faire en sorte que les salariés impactés par ces changements démarrent leur nouvelle activité dans les meilleures conditions possibles, sans aucun doute quant à la répartition des tâches à faire comme les AA et avec un accompagnement qui saura reconnaître et récompenser leur engagement, mais aussi tout ce qu'ils ont pu réaliser avant... Ces collègues ne veulent pas repartir de zéro !

Quand certains salariés considèrent être je cite : « gavés comme des oies » au point d'alimenter les collègues du service voisin, d'autres manquent cruellement de matière. Nous maintenons donc notre demande de recevoir le tableau de la transparence qui, par le passé et lorsqu'il était exploité à sa juste

valeur, a démontré son efficacité, ainsi qu'un process clair pour que la répartition des AA soit réalisé par les managers qui de fait, seront les garants de l'équité dans la distribution, pour le reste et en amont, les automates s'en chargent parfaitement.

Nous maintenons notre demande concernant les données sur les parcours de formation, les effectifs et l'analyse de la charge de travail des utilisateurs de Novagile, mais également les futurs ajouts dans cette application pour ne pas qu'elle devienne un fourre-tout.

Nous considérons notre présence utile lors de **vraies** négociations et nous ne sommes pas partisans de la politique de la chaise vide, sauf à considérer que l'invitation n'est pas sincère et qu'elle n'est pas orientée vers un véritable souhait partagé de co-construction.

Nous ne pouvons pas nous contenter d'une fin de non-recevoir sur ces sujets qui impactent le quotidien de nos collègues, leurs conditions de travail et leur santé.

Lettre ouverte ou billet d'humeur, à vous de juger. Dans l'attente de vous lire, nous vous prions de recevoir toute notre considération.

Martial Lageon
DSR A2P CFE-CGC Orange
Réfèrent Métier A2P CFE-CGC Orange

Sébastien Muller
DS A2P CFE-CGC Orange
Réfèrent Métier A2P CFE-CGC Orange

M. Lageon

S. Muller