

# Rien n'est permanent, sauf le changement.

Octobre 2020 – IL – A2P

Dans toutes les régions comme au plan national, grâce à son réseau collaboratif des RMN (Référents Métiers Nationaux) la CFE-CGC Orange est en mesure d'alerter la Direction de façon circonstanciée sur des problèmes précis.

Même si, au sein de l'entité A2P, Didier Mainard et son équipe permettent un dialogue social et un suivi régulier des échanges, vos représentants CFE-CGC ont pour autant interpellé Fabienne Dulac et les Directions DEF et A2P, par [courrier en date du 30 juin dernier](#), quant aux inquiétudes qu'entraînent des chantiers de transformation faisant plus que chahuter le modèle de vente.

Avant la crise sanitaire il était déjà difficile de savoir quelle était la direction à suivre... force est de constater qu'à ce jour nous naviguons toujours à vue... dans une mer agitée !

## ► Modèle de Vente pas si modèle !

« Maps » a été mis en œuvre pour « assurer une meilleure couverture des clients » avec la volonté affirmée de « remettre les vendeurs à la vente » et, pour ce faire, de leur dégager du temps. Louable, à première vue, mais... élaborée avant les changements de mode de travail obligés par le Covid, quelles conséquences cette réorganisation peut-elle avoir sur la vie professionnelle des salariés ?

Sans plus de réponses apportées à la question, cette transformation globale du modèle de vente en chantier permanent, même si ralenti un temps, suit donc toujours gaillardement son déploiement calendaire.

### Tous vos représentants CFE-CGC sont à la disposition des candidats pour les accompagner dans la découverte des nouveaux métiers.

Déjà connus, les métiers de Conseillers Clients 3901, Nomades, flux porteurs... ont vu apparaître à leur suite celui de CDC (Chargé De Clientèle) responsable d'un portefeuille clients. Demain, des postes de « Conseillers Clients Spécialisés niveau 2 » et « Conseillers Clients Proactifs » seront proposés en offre interne, sans être associés à ce jour, à **aucune fiche métier**.

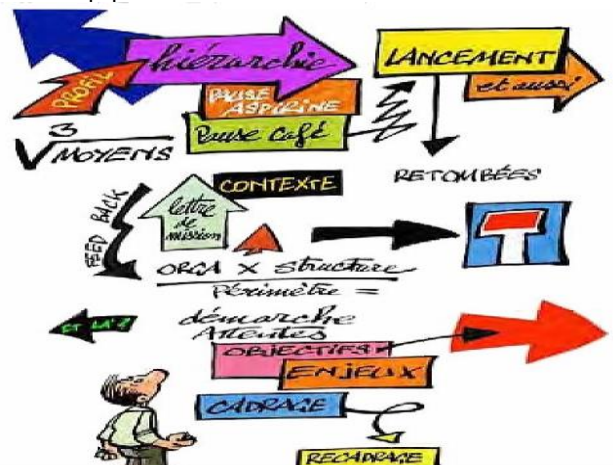
Comment des salariés peuvent-ils se positionner sans avoir de visibilité sur les compétences requises ni sur les niveaux ou grades concernés ? La fiche métier, référence qui permet de comprendre et d'appréhender les responsabilités et exigences des missions proposées, de dresser le profil des compétences associées au poste concerné et d'identifier les différents enjeux autour de ce poste, doit chronologiquement être réalisée avant la rédaction d'une offre d'emploi.

Support évolutif, outil de communication à mettre à jour en fonction de l'avancement du poste et des compétences des collaborateurs, la fiche métier facilite en interne la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, comme en externe, les recrutements.

La transformation serait-elle si urgente que la Direction s'affranchirait de règles par elle-même édictées pour garantir à chacun une évolution juste et progressive ?

### Quelques repères, malgré tout :

- ◆ **Conseillers Clients Proactifs** : leur fonction est de contacter des clients Premium, non distribués en portefeuille afin de leur proposer des produits complexes (Pabx, Biv MRL...). Ils disposeront des cibles de campagne réalisées par le marketing.
- ◆ **Conseillers Clients Spécialisés niveau 2** : leurs fonctions, réceptionner « à chaud » des transferts accompagnés du 3901 pour des offres complexes, routage de tous les clients Eforce, routage des accords-cadres, appels des AD, les AA à froid des UI et tous les autres hors portefeuille, les clics HNO, les suites commerciales complexes et tout ce qui n'est pas pris en charge par les autres équipes...



### Faible visibilité pour les salariés.

Les périmètres fonctionnels des métiers sont assez bien définis, mais :

- ◆ Quid des fiches métiers, des compétences requises et des positionnements ARCQ supposés tenir compte des parcours professionnels de chacun ?
- ◆ Quelles matrices PVC pour ces nouveaux métiers ?
- ◆ Quelles projections au-delà de l'état d'urgence instauré par le changement de matrice commerciale de la Direction ?
- ◆ Quelles mesures d'accompagnement pour les Conseillers Sédentaires et les Flux Porteurs qui disparaissent fin 2020 ?

Nous aborderons très concrètement ces questions au CSEC a priori de novembre, où au-delà de leur aspect financier nous défendrons les accompagnements en terme également de formation, de modifications d'horaires et de temps convenus, de bilans de compétences, d'ouverture à d'autres opportunités ailleurs qu'à l'AG PRO PME ou, en son sein, sur des métiers autres que commerciaux.

Rapprochez-vous de vos représentants CFE-CGC pour faire valoir vos droits, ces devoirs de l'entreprise qu'elle occulte trop souvent.

## ► Penser le changement plutôt que de changer le pansement !

### Le port du masque obligatoire impacte les conditions de travail « habituelles »

Difficulté à respirer normalement, à se faire comprendre par nos interlocuteurs en physique comme à distance... certains déplorent même des poussées d'eczéma sous la zone du masque, des maux de tête persistants, sans parler de la sensation d'oppression que cela peut provoquer.

Si nous sommes conscients que le masque protège et que son port est essentiel, nous savons aussi la hausse des tensions que cette obligation entraîne, notamment dans les échanges de managers à leurs équipes ou tout simplement entre collègues d'un même service.

Sur plusieurs sites et plateaux d'appels, les remontées sont de plus en plus fréquentes quant à ce climat parfois délétère auquel se rajoute la pression d'objectifs, communiqués parfois comme si la situation n'influe pas sur leur atteinte.

Impossible pourtant de conserver le même niveau d'exigence dans un contexte de travail contraint !

Pour la CFE-CGC Orange, il est primordial de penser différemment les approches managériales, notamment au travers de la communication ; à l'heure où les règles et préconisations sanitaires se durcissent, il faut faire preuve d'empathie auprès de ceux qui doivent porter le masque à temps plein, reconnaître que produire dans de telles conditions n'a rien d'habituel ni de confortable.

La CFE-CGC demande donc à la Direction A2P de réviser les niveaux d'objectifs attendus, tant quantitatifs que qualitatifs et de mettre en place officiellement une pause « masque » pour tous.

Les salariés ont démontré durant la première phase de cette crise, leur solidarité sans faille envers nos clients et l'entreprise. Reconnaître ces conditions de travail difficiles, c'est leur prouver que l'entreprise est consciente de leurs efforts et les en remercie.

**Dans ce contexte si particulier, apprenons ensemble à mieux communiquer, à nous écouter et à nous entraider... quels que soient les niveaux de responsabilité. Pour que la « solidarité et l'exemplarité », invoquées si souvent ne soient pas que des mots !**



## La CFE-CGC Orange revendique

- La communication auprès de l'ensemble des salariés A2P des fiches de poste des nouveaux métiers pour que les candidats éventuels puissent se positionner en toute légitimité.
- Des objectifs commerciaux et des items de professionnalisme revus à la baisse.
- Une communication managériale empathique et l'écoute plus attentive de collaborateurs, au plus proche du client, qui doivent supporter des conditions de travail très inhabituelles et inconfortables.
- L'octroi à chaque salarié d'un droit à « la pause masque ».



### Vos correspondants nationaux

Martial Lageon – 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 !

