

Et j'étais sur la route...

Décembre 2020 – Agence Entreprise

Pour rappel, DEF souhaite mettre en place une **nouvelle organisation sur le MDM avec la création d'un segment « milieu de marché conquête »** : l'objectif est de confier ces bas de portefeuille à une force de vente plus en proximité afin de conquérir / reconquérir des territoires perdus. Pour cela, DEF souhaite **créer des portefeuilles clients qui seront adressés par des vendeurs en autonomie, avec un portfolio réduit à 19 offres** (fixes, mobiles, et quelques relais de croissance intégration), **le tout avec un système d'information, deviseur, unique.**

Autre volet de cette réorganisation, la modification des profils des vendeurs Spécialisés (ICS) avec le retour des ICS sur le domaine de la relation client ainsi que la séparation des ICS Intégration en deux métiers, ICS Com Unifiées et ICS réseaux IP Cyber. **L'objectif de cette redistribution est d'accroître nos ventes sur les relais de croissance et mieux répondre face à des concurrents de plus en plus spécialisés.**

Cette réorganisation est aussi l'occasion de revoir quelques éléments du « pay plan » comme nous le demandions depuis bien longtemps... Enfin, **nous soulignons aussi un planning, intenable, de mise en œuvre !**

Après 3 mois d'instruction au Comité Central (CSE-C), la restitution des travaux de la commission entreprise et de la Commission Santé Conditions de Travail (CSSCT), la Direction Entreprise France nous a entendus, et il a été acté de mener cette réorganisation en deux phases.

▶ Les deux phases de la réorganisation

Première Phase, début janvier et pendant 3 mois...

Entretiens et simplification du Pay Plan

Entretiens : il y en aura deux à minima pour se voir proposer deux fiches de poste des « futurs métiers ». C'est à l'employeur qu'il revient de proposer une affectation. Votre approbation sera matérialisée par une fiche de souhait. En cas de désaccord, il est prévu deux niveaux de recours : un en local au niveau du Codir agence, un autre au niveau national, la direction commerciale DEF.

Evolution du pay plan :

- ◆ Passage de la TPS au chiffre d'affaires réel facturé,
- ◆ Passage à la PO Globale (avec la maj des courbes de rem) et fin des priorités commerciales (P1/P2/P3/P4)
- ◆ Passage au CA Global, avec l'abandon du Récurrent/Non Récurrent (avec la maj des courbes de rem)
- ◆ Valorisation de la PO des IC à 100% (iso AM et RCT)
- ◆ Prise en charge des nouvelles espérances de gain
- ◆ Evolution du dispositif nouveaux arrivants (80% vs 60%)
- ◆ Passage de PVV à PVC sur le périmètre ARC et ACTIVA (CSCE Sud)
- ◆ Maintien des fonctions ICS existantes et de la structure de rémunération sur 4 niveaux actuels (N+/N1/N2/N3) relatifs à chaque tripléte
- ◆ Révision du plafond de la PM (120% vs 150%)

Deuxième Phase :

1er avril, mise en œuvre opérationnelle de la réorganisation de l'adressage commercial du Marché

Entreprise, un délai supplémentaire certes, mais pour un dossier où beaucoup de zones d'ombre demeurent.

- ◆ Notre SI (OneDeviseur) et nos process (Expresso) ne sont toujours pas à l'attendu.
- ◆ Il reste à définir grâce à l'outil Geo Analytics les nouveaux territoires de chaque IC Conquête / Développement, du nouveau métier de RDV conquête, et surtout celui des nouveaux ICS.
- ◆ À propos de ces derniers, beaucoup d'interrogations demeurent sur leur domaine d'intervention, tant au niveau du détail des produits que de leur zone géographique. Les portefeuilles devront être définis avant début mars pour communiquer auprès de nos clients et amorcer les phases de formations.
- ◆ Il manque l'impact sur les conditions de travail, et la prise en compte des spécificités actuelles de chaque AE.

▶ Toujours pas ça !

Les conditions de mise en œuvre de cette nouvelle organisation ne sont toujours pas satisfaisantes. Sans même parler du contexte actuel, peu propice à des échanges de qualité, le calendrier proposé est court pour réaliser une telle transformation dans de bonnes conditions pour tous : très peu d'éléments permettant d'éclairer les choix possibles, aucun accompagnement prévu pour ceux qui devront changer de métier, de territoire ou d'organisation... Et la formation prévue, essentiellement basée sur des quizz, ne permet pas de garantir une montée en compétence homogène pour tous.

Les outils promis, garants du bon fonctionnement de cette nouvelle organisation, ne sont pas prêts :

- ◆ One deviseur sera-t-il opérationnel ?
- ◆ Customer-link est toujours en cours de déploiement.
- ◆ Expresso, « le référent process, la source de documentation et le support commercial des vendeurs et RAC » n'est toujours pas finalisé.

- ♦ Delivery : nos délais de production continuent de se détériorer malgré quatre années de crash programme. La mise en œuvre d'une organisation visant à accroître nos ventes va engorger un peu plus notre chaîne de production.

Et que dire de la crainte d'un accroissement inconsidéré du risque routier et d'un isolement de certains vendeurs et managers ?



Nouveau véhicule tout terrain,
spécial vendeurs IC conquête, RDV conquête et ICS.
Tout pour le mode survie en ultra autonomie...

La maîtrise du *wingardium leviosa* du management à distance apparait comme une réponse « magique » à beaucoup de maux, et si la vie de solution semblait être une clef de notre réussite, on n'en retrouve pourtant rien dans cette nouvelle organisation.

De gros doutes persistent, et quand c'est flou...

Aucune certitude sur la pérennité des activités ARC, ACTIVA (CSCE Sud), par exemple, pourtant apport potentiel d'importance de business et de satisfaction client. Basculer tout ou partie de cette activité vers la sous-traitance, n'est pas qu'une simple solution de facilité, mais entraînerait plutôt une perte certaine d'efficacité !

Les équipes ACTIVA (CSCE Sud) et ARC restent dans l'attente d'une concertation. Et comme nous pensons qu'une organisation ambitieuse aux actions ciblées et adaptées aux clients Entreprise serait beaucoup plus motivante et rémunératrice pour tous (Clients, collaborateurs...), nous comptons que leurs suggestions seront prises en compte !

Des impacts non analysés...

Au-delà des commerciaux, cette nouvelle organisation va impacter tout l'écosystème autour de la vente et en particulier les ASCOM, les IAV, les RAC et Formation marketing.

Mais ce point n'est pas du tout abordé dans le dossier !

Et l'accompagnement, dans tout ça ?

Nous demandons un accompagnement sur les PVV, Objectifs et montée en compétence. Notre direction ne doit pas juste donner des directives mais s'assurer que leurs applications soient bien suivies d'effet sur l'intégralité de nos territoires.

La proximité doit rester le maître mot de cette transformation, seule garante de notre efficacité opérationnelle, de l'augmentation de nos ventes sur les relais de croissance, du maintien de notre chiffre d'affaire et d'une organisation tournée vers le futur.

Le digital, plus que jamais, doit nous permettre rapidement de gagner en efficacité et nous permettre de produire dans des délais « raisonnables ». Ce volet a complètement été oublié dans le projet.

Une communication nationale, avec des supports écrits.

- ♦ Il est urgent que DEF documente ce dossier et donne par écrit les conditions de cette transformation. Trop d'informations approximatives circulent et les adaptations locales « imaginaires » nous reviennent de partout. Il est plus que temps de donner le bon cadre.
- ♦ Des adaptations locales inévitables : La spécificité de chacun des marchés et des territoires (Taille, potentiel CA, éligibilité Haut Débit) ne permet pas un déploiement uniforme sur tout le périmètre des AE comme veut nous le faire croire DEF.

La CFE-CGC insiste pour que ce dossier soit instruit devant les CSEE de nos régions.

A date, DEF s'y oppose

La CFE-CGC Orange revendique

- ▶▶ Remettre sur tous les territoires des vendeurs en proximité. Là où nos clients sont.
- ▶▶ Bénéficier d'un système de rémunération variable simple et lisible.
- ▶▶ Redonner du temps à la vente...

Vos correspondants

Christophe MOINIER – 06 08 70 66 54
Valérie VINCENT – 06 75 09 49 72
Laurent BOURGEOIS – 06 84 80 10 74
Blandine Barthes – 06 47 88 84 53
Eddy JEGOU – 06 31 14 33 85
Jérôme WARTEL – 06 82 59 52 40



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

