

DEF et le Chantier magique...

Mai 2019 - IL -RMN AE

Que va-t-il sortir du chapeau de DEF ? De ces multiples chantiers lancés : New One, l'amélioration du parcours clients B to B, la mise en œuvre de Vision 2025, le déploiement d'ARCQ, la fusion des AE ...

Pourtant, pas d'impératif quant au Crash programme Delivery qui n'améliore toujours pas une satisfaction client encore en berne. Pas d'autre ambition digitale que de faire plus avec moins de personnels.

Que va-t-il sortir, dès lors, de ce spectacle en continu dont nous attendons toujours le final... Abracadabra ?

► NewOne : « Le chapeau magique »

Dans le chantier permanent de DEF, une nouvelle réflexion « chapeau » intègre 4 thèmes et chantiers :

- ◆ **Vente** : Business développement, vente, Avant-vente et Administration des ventes ;
- ◆ **Relation Client** : Accueil, Déploiement, Accompagnement, SAV/SAU, Facturation, Réclamation, Recouvrement ;
- ◆ **Transverses** : Qualité des données, Finance/Performance, Ressources Humaines, Communication, Soutien, Professionnalisation, Amélioration continue, Direction métier ;
- ◆ **Management** : Structure managériale, Posture, Rôles et missions.

Voilà qui promet une longue suite de réunions sans qu'aucune Dead line ne soit fixée et que le climat social se détériore encore...

► Vision 2025: Hocus Pocus

Vision, vista... ou mirage ?

Selon notre Direction, l'ambition repose sur 3 piliers fédérateurs :

- ◆ Métiers et compétences,
- ◆ Digitalisation,
- ◆ Agilité Opérationnelle et Confiance Clients.

Rien de neuf si ce n'est qu'on veut intensifier notre rôle de revendeur de relais de croissance.

Il conviendra donc de tout mieux faire, mais comment ?

Car s'il n'est à aucun moment question de Delivery dans les chantiers prioritaires de la Direction, les projets/chantiers, eux, s'enchainent : après One Team, One DEF, maintenant New One... gageons que le prochain sera baptisé One Again !

Dans les faits, la stratégie s'apparente plus à une incantation qu'à une réelle volonté de changement.



Certes, l'intention est louable et les enjeux sont bien là. Notre baisse inexorable de CA sur le Core Business doit être comblée par la hausse du CA de nos relais de croissance. La CFE-CGC en est aussi convaincue.

Mais pour atteindre nos clients et porter ce discours, il est nécessaire de s'appuyer sur des femmes et des hommes en proximité de nos clients, alors qu'on ne peut que constater une baisse inexorable des effectifs et un recours croissant à la sous-traitance.

De la même façon, nous nous transformons de plus en plus en revendeurs de solutions sur étagère au détriment de notre savoir-faire :

- ◆ Nos solutions « digital » sont pour l'essentiel basées sur la revente de produits d'éditeurs,
- ◆ Nos solutions SDN sont la revente d'offres CISCO, Meraki ou Aruba.
- ◆ De plus en plus, les offres intégrations, LAN, Sécurité... sont revendues par nos filiales.
- ◆ De plus en plus, les ressources avant-ventes s'amenuisent dans les AE... Sans parler de la différence de taux de marche allant parfois de 1 à 3. **De fait qu'en est-il de l'avenir de nos Ingénieurs avant-vente ?**

Dans ces chantiers figure l'intention de la Direction d'interagir de façon Digitale avec 100% de nos clients.

Force est de constater que notre Espace Clients Entreprise n'est pas à la hauteur de cette ambition. Nos clients ne disposent toujours pas d'un espace unifié où ils pourraient retrouver tous leurs produits et factures.

Quand ce chantier sera-t-il engagé avec la réelle ambition d'aboutir ?

► ARCQ : Bibbity bobbity bou !

Qui va piano...va piano

Après presque 3 ans, l'accord de reconnaissance des compétences et des qualifications va devenir une réalité pour la majorité des collaborateurs de DEF.

Notre Direction, face à la montagne de ses incohérences et d'un trop long laisser faire ne sait comment désormais rattraper le temps perdu sans perdre la face. Comment expliquer, donner du sens avec autant de non-sens vis-à-vis de tous ces IC, ICS etc. en Dbis qui forment, accompagnent, tutorient, pendant plusieurs mois, voire années, les nouveaux embauchés en Bande E.

Il est urgent que DEF corrige les déséquilibres qu'elle a elle-même créés. ARCQ offre une occasion à DEF de reconnaître enfin et valoriser les compétences de tous les acteurs de la vente et environnement de la vente.

La CFE-CGC Orange revendique

- Profiter d'ARCQ pour enfin avoir une vraie politique de reconnaissance des compétences.
- Avoir une communication sincère et loyale sur la mise des AE au périmètre des nouvelles DO.
- Arrêter de multiplier les chantiers « One » et faire réellement aboutir deux ou trois sujets en cours.

La situation est difficilement tenable quand tous les nouveaux jeunes embauchés alternants sont recrutés sur un niveau E.

Avec la fusion des DO, ce paradoxe fait éclater cette réalité à laquelle s'ajoute désormais la difficulté de recruter sur ces territoires.

Ces oubliés de la reconnaissance, qui sont les vrais référents, ne peuvent continuer ad vitam aeternam, d'être les grands perdants de l'accord !

► Fusion des AE : Sésame ouvre-toi



Avec l'ancrage territorial, la fusion des DO est maintenant actée. La prochaine étape se profile déjà avec un regroupement des Agences Entreprises calé sur ces nouveaux périmètres.

Malgré les diverses interpellations des élus de la CFE-CGC la direction nie en bloc toute velléité en ce sens. Pourtant les manœuvres de rapprochement ont déjà commencé en Ile de France, de même les nouveaux périmètres sociaux ne conservent qu'une seule instance de représentation sociale à l'échelle des nouveaux territoires (futurs CSE, CSSCT).

À quand une communication loyale et sincère avec un calendrier précis de la mise en musique de ce nouveau périmètre territorial, social, économique et surtout humain.

La rentrée sera probablement le temps des annonces. Gageons qu'au-delà de cette « réorganisation » il y aura aussi des avancées concernant le Crash program.

Vos correspondants

Valérie Vincent – 06 75 09 49 72
 Anna Piriou – 06 86 17 47 05
 Jérôme Wartel – 06 82 59 52 40
 Christophe Moinier – 06 08 70 66 54
 Laurent Bourgeois -06 84 80 10 74

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !



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

