

Ma petite Entreprise...

Avril 2020 – IL – AE

Après de nombreuses sollicitations, notre DRH ayant justifié « l'absence de dialogue de ces derniers mois par des consignes nationales pendant la période des élections », le dialogue social reprend chez DEF.

Lors de la réunion que nous avons finalement obtenue avec l'ensemble du Codir, début avril, nous avons réitéré notre proposition d'être associés aux chantiers en cours sur les réorganisations, en particulier celui de la PVV et de l'adressage des clients. Cette réunion était bien sûr aussi l'occasion d'échanger sur la crise COVID 19, ses répercussions sur l'activité de nos clients, et son impact sur notre organisation et nos collègues.

Un vrai dialogue semble s'être mis en place. Le premier rendez-vous avec la nouvelle responsable des relations sociales a d'ailleurs eu lieu dès le lendemain de nos échanges, et nous sommes convenus de rencontres mensuelles.

► Mesures spéciales Covid19 :

Baisse des objectifs de Prise d'Ordre et Chiffre d'Affaires, neutralisation du CSAT, marges de manœuvre données aux DAE pour régler les cas particuliers.

- ◆ Nous avons alerté la Direction sur l'impact pour les vendeurs spécialisés qui ont déjà un seuil de déclenchement très bas, en proposant plutôt une mesure portant sur la baisse de l'objectif d'atteinte du seuil de performance, plus efficace... et nous avons été entendus : la baisse du seuil de performance, **120% au lieu de 150%**, est désormais actée.
- ◆ En revanche, concernant nos demandes quant au détail (codes métiers ARCQ) des activités concernées par la PCA en AE, PRO-PME et CSE... rien n'est clair, les DO ne savent pas répondre.
- ◆ Concernant les CA et JTL, et les mesures générales de l'entreprise (voir Anoo et les [mesures gouvernementales](#)), reportez-vous à notre [lettre Comprendre et Agir](#) sur, entre autres, ce sujet.

New One :

Tout ce qui est réorganisation est reporté. **Il reste trois chantiers sur lesquels nous avons notre mot à dire :**

- ◆ Chantier PVV et simplification ; dans l'idéal avoir un système lisible qui évite les conflits d'intérêts entre vendeurs et aussi filiales.
- ◆ Chantier relations entre vendeurs au sein des AE : de la même façon arrêter les conflits d'intérêts.

- ◆ Chantier segmentation : revoir l'adressage des clients (surtout MDM), la taille des territoires, et l'équilibre des portefeuilles.

Plateformes, sous-traitants... et nouveau SI

Certains de nos clients « Covid A et Covid B » rencontrent de grandes difficultés pour ouvrir des tickets SAV car nos plateformes 1017 et 0 825 000 706 sont complètement saturées...Aucune réponse de la Direction.

Pourtant, face à nos obligations d'entreprise d'importance vitale notre organisation fondée sur l'usage de sous-traitants nationaux et internationaux nous rend très fragiles lors de crises, même si celle que nous traversons est assez inédite.

La perte de la maîtrise de nos métiers de base interroge sur notre modèle économique : la fermeture des sous-traitants PRO PME a ainsi entraîné une bascule de l'assistance technique vers l'assistance commerciale en interne, avec de forts risques psycho-sociaux ; le projet « Ancrage territorial » quant à lui, en multipliant les déplacements sur l'intégralité des territoires se révèle un facteur de risque supplémentaire dans le contexte sanitaire actuel.

Mais toujours pas de nouvelles informations sur le SI Customer link, qui aujourd'hui n'est pas prêt. « Tout est chamboulé par cette crise qui va rebattre certaines cartes »...

La CFE-CGC Orange revendique

- ▶ l'abandon/le report de tous les projets « One » (One Def, One Team, New One etc.) non aboutis et en décalage avec la réalité terrain ;
- ▶ l'abandon de Delivery avec la mise en place d'un process de production qui retrouve et redonne du sens en nous permettant de tenir nos engagements (arrêt de la parcellisation des tâches et de la sous-traitance à outrance mal pilotée et mal maîtrisée) ;
- ▶ l'accélération de la mise en place du Digital côté clients Entreprise et d'un vrai CRM côté entreprise ;
- ▶ la remise en place régulière des multilatérales DEF, seules possibilités d'obtenir des réponses aux questions des CSE la concernant, ses bilans, sa stratégie, l'avancement du Crash programme Delivery et ses perspectives... Problématiques nationales auxquelles nos DO sont dans l'incapacité de répondre.

► On y reviendra après

RH :

Bilan RH (emploi/reconnaissance/GPEC perspective) :

- ♦ ARCQ (Situations particulières, non promotion depuis plus de 10 ans).PDI...
- ♦ Plan de formation (Alerte sur la politique de formation, niveau et qualité).

Rémunération :

Le système de PVV actuel manque de sens

- ♦ Pay plan adapté à la réalité des territoires, de la stratégie, qui récompense l'effort...

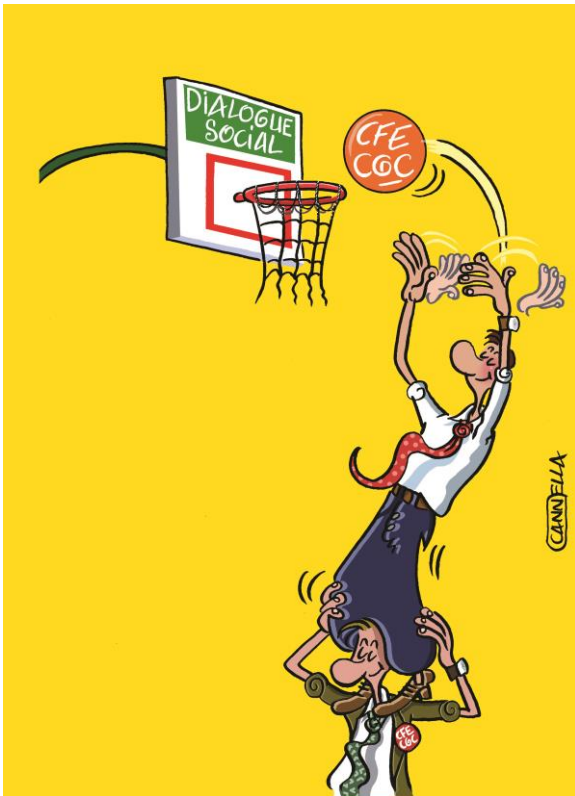
Stratégie/réorganisation :

- ♦ Point à date sur les organisations : OneDef, NewOne et sur la lettre de mission Grands Clients (S.Richard)
- ♦ Alerte sur les remontées couverture clients approximatives, (base erronée de la prochaine réorganisation).

Delivery :

- ♦ Point sur le crash program
- ♦ Le digital

En conclusion



Notre entreprise traverse une crise exceptionnelle qui l'oblige à se réinventer et demande d'avancer pas à pas.

L'envie de bien faire semble réelle ; alors que se précise un déconfinement progressif, plus que jamais nous devons être exemplaires, solidaires et bienveillants et participer à la préparation d'un plan de sortie de confinement (terme que nous préférons à celui de reprise d'activité, puisque cette dernière n'a jamais cessé).

L'heure du bilan viendra quand nous serons sortis de la crise.

La CFE-CGC réitère sa volonté de co-construction, plus que jamais essentielle dans cette période et se rend pleinement disponible pour accompagner Orange et ses personnels dans cette épreuve.

Pour autant, elle reste vigilante pour s'assurer d'une reprise efficace et durable dans le respect des consignes sanitaires et le maintien de la sécurité de chacun.

Vos correspondants

Jérôme Wartel – 06 82 59 52 40
Christophe Moinier – 06 08 70 66 54
Eddy Jégou – 06 31 14 33 85
Valérie Vincent – 06 75 09 49 72
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

