

Et ça continue, encore et encore...

Mars 2023 – IN – Agence Entreprise

Dans le cadre du plan Scale up, la nouvelle organisation commerciale du marché des Agences Entreprises en France est en place. Comme évoqué, ce programme mal nommé « Ancrage Territorial Entreprise » nous divise un peu plus. La nouvelle Direction du Service Client Entreprise (DSCE) en est le parfait exemple.

La Direction Orange France justifie chaque réorganisation par la nécessité d'améliorer notre efficacité opérationnelle. Il serait bon de se concentrer plutôt sur la racine de nos problèmes, identifiés depuis plusieurs années : un Système d'Information obsolète et inefficace qui n'a pas pris le virage de nos nouveaux défis de diversifications. Les projets Come, Delivery en sont le parfait exemple. Au lieu de cela, la Direction fait le choix une nouvelle fois de réduire la voilure et éparpille un peu plus nos troupes.

► ATE, Taille des territoires

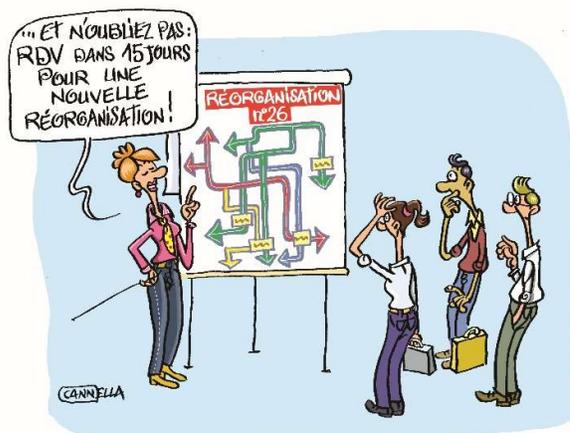
En Ile-de-France la répartition par domaines d'activités de clients pose des difficultés : la répartition des comptes entre les vendeurs accroît la taille des territoires à couvrir, les manager des équipes sont maintenant très éloignés de celles-ci. Difficile de recréer des collectifs de travail avec des salariés éparpillés aux 4 coins de la région parisienne.

En région, le problème des collectifs est aussi prégnant. Les salariés ne se rencontrent pas, il n'y a pas de cohésion d'équipe et l'humain perd sa raison d'être.

Quels accompagnements ? Côté RH il n'y a plus assez de protagonistes pour assurer l'essentiel. D'où la pression sur tous les acteurs et en particulier ceux de la vente pour se démultiplier, vendre, se former, s'informer, remplir les tableaux de reporting pour compenser les outils défaillants, faire des « business revue », des revues de portefeuille, des réunions d'équipe etc... sans parler des rendez-vous clients, du pilotage des productions et du chiffrage des affaires.

► Organisation commerciale bancaire entre AM et BM

Les premières difficultés au niveau commercial apparaissent notamment au niveau du fonctionnement entre BM et AM. La nouvelle organisation a modifié le management des équipes de ventes avec à présent, des responsables de ventes spécialisés par domaine qui génèrent des « frictions » pour l'attribution des affaires. Le rôle d'aiguilleur des RDV BM est mal perçu par les AM. Les responsables de comptes n'ont plus forcément la visibilité des moyens mis à leur disposition.



Des problèmes de calcul de Part Variables Vendeurs (PVV) à venir : Les BM sont désormais multi-marché, cela génère aussi des difficultés pour le calcul des PVV avec des taux de rémunération différents en fonction du client adressé.

À propos des Assistants Commerciaux

Concernant le parcours vers le poste d'attaché Commercial, le discours n'est toujours pas clair. Pourtant l'attente est grande pour que l'investissement des assistants commerciaux dans les équipes de ventes soit reconnu. Cette reconnaissance de l'implication doit être menée de façon plus transparente et équitable possible.

► Où sont les moyens ?

Alors que cette nouvelle organisation est censée améliorer notre efficacité, les moyens ne sont pas à la hauteur, voire inexistants. Un SI inadapté rajoute des contraintes avec des process toujours en devenir, sans compter l'urgence des relais de croissance qui font que DEF s'embourbe. Au final, elle a perdu

la confiance de ses équipes qui cherchent le sens véritable de ces « évolutions » qui n'ont d'évolution que le nom. Nous adressons un courrier à ce sujet à la nouvelle Direction d'Orange France.

► Delivery c'est que le début, d'accord d'accord...

Delivery reste Delivery. En un mot, une usine à gaz. On passe de Elfe (ensemble pour la fibre entreprise) à Elfe 807 (Ambition de produire 80 % des fibres en moins de 7 semaines). Il semble qu'une 107 nous est été livrée !!! Gageons qu'il y ait de la magie dans cette adaptation du plan. Désormais, c'est un miracle ou une intervention divine qu'il nous faut pour améliorer tout ce qui est décrié, constaté, mesuré sur notre inefficacité et notre incapacité à produire et tenir nos engagements dans un délai raisonnable et ce, depuis 7 ans maintenant.

► Direction du Service Client Entreprise : nouvel Etat dans l'Etat ?

En séparant les agences Entreprises de leurs unités d'administration des ventes et en créant une nouvelle hydre, la Direction a réussi à éparpiller aux quatre coins du territoire notre administration commerciale. Un resserrement autour des agences aurait très certainement permis de gagner en efficacité. C'est le contraire qui se dessine. Bientôt nos services commerciaux seront complètement coupés de nos services

d'administration commerciale. Les difficultés de mise en place de la nouvelle organisation du côté des RAC en métropole se répercutent sur le traitement des commandes pour nos collègues des Caraïbes. Les délais de production sont à nouveau à la hausse.

Nous n'avons déjà plus la maîtrise de notre production.

En clair, c'est un joyeux bazar, où les salariés sont perdus. Les droits et habilitations ne sont toujours pas réglés, es organigrammes non finalisés, les salariés ne connaissent plus leur RH, ni leur N+2.

Analyse de la CFE-CGC

Organiser nos agences en centre de production responsable sur zone aurait très certainement bien plus contribué à l'amélioration de notre efficacité opérationnelle. Aujourd'hui, après 2 mois de fonctionnement, nombreux sont ceux qui ne maîtrisent toujours pas cette nouvelle organisation. A l'heure où le plan Stratégique Lead the future vient d'être présenté avec un pilotage par les coûts, comme fer de lance principal, nul doute que l'on va bientôt nous expliquer qu'il faut encore améliorer notre efficacité opérationnelle.

Flash Spécial Part Variable Managériale

Toujours dans la même logique de réduction des coûts, la Direction a décidé d'annualiser les parts variables managériales. A partir du 1^{er} janvier 2023, les objectifs seront annuels, un acompte de 80 % sera versé en septembre et la régularisation faite en mars de l'année suivante. Une fois de plus, les salariés vont faire les frais de ce nouveau mode de fonctionnement avec un pilotage de la performance à la « longue vue », mais l'Entreprise aura encore grappillé quelques Euros d'économies.

La CFE-CGC Orange revendique

- Une Direction unifiée à la tête et aux commandes du business des marchés Entreprises
- Que chaque salarié trouve bien un poste dans la nouvelle organisation
- Un SI des process enfin opérationnels
- Donner les moyens opérationnels aux équipes en DE pour vendre les offres Cyber Défense en Autonomie



Vos correspondants

Valérie Vincent – 06 75 09 49 72
Christophe Moinier – 06 08 70 66 54
Eddy Jegou – 06 31 14 33 85
Cyril Cordier – 06 81 71 39 10
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

