

Pilotage DEF, le temps n'a rien fait à l'affaire...

Mars 2019 – IL

Si surprenante que puisse sembler cette paraphrase de Brassens pour définir la conduite de vos entités par la Direction, elle apparaît pourtant pertinente quand on fait défiler les chantiers qui les touchent...

De Delivery, dont on peut craindre maintenant qu'il ne soit un deuxième fiasco, au même titre que Come, à new onE, nouvelle réorganisation à venir pour « améliorer l'efficacité opérationnelle du marché Entreprises », en passant par les retards de mise en place du si mal embARCQUé accord ARCQ, pour finir par le manque de visibilité sur la rémunération variable... non, décidément, le temps ne fait rien à l'affaire, et DEF continue de faire preuve d'un amateurisme par trop répétitif !

Rapide tour d'horizon... en forme de titres de chansons.

▶ Delivery : « La non demande en mariage », ou encore « Les illusions perdues »

Depuis son lancement, Delivery ne délivre pas, et le Crash Programme, mis en place il y a plus d'un an ne montre toujours pas d'amélioration tangible.

Nous avons alerté Stéphane Richard à ce sujet en juillet dernier, mais la réponse de DEF face à nos inquiétudes reste toujours « d'être patients ». Dernière manœuvre de la Direction pour masquer l'échec du Crash Programme et ses « 21 chantiers », y voici maintenant ajouté le « [programme d'amélioration de la qualité de service Entreprises B2B](#) ».

Sous l'impulsion de la CFE-CGC, le CCUES s'est emparé du sujet, par le biais de la commission entreprise.

Son rapport édifiant a conduit les élus à voter à l'unanimité la mise en place d'une expertise économique, qui aura vocation à évaluer les impacts suivants :

- ◆ Financier : quelles conséquences sur la performance économique du marché Entreprise ?
- ◆ Ressources Humaines : Les moyens humains sont-ils en adéquation avec les ambitions-objectifs de Delivery ?
- ◆ Système d'Information : est-il en phase avec cette nouvelle organisation de la chaîne de production ?
- ◆ Qualité de service : comment celle-ci est-elle analysée
- ◆ Sous-traitance : comment le recours à celle-ci est-il organisé, comment est-elle pilotée, quel en est l'impact ?
- ◆ Social : Quel impact sur la santé des salariés ?

Sourde à toutes nos alertes, la Direction refuse toujours de remettre en cause ce projet structurant, ignore les salariés confrontés aux réalités du terrain et renonce à s'attaquer aux racines du mal : un Système d'Information inadapté, des moyens humains insuffisants, un recours à la sous-traitance non maîtrisé.

Après COME, Delivery est malheureusement bien parti pour être le prochain fiasco.

▶ New One : « Les trompettes de la renommée » versus « La mauvaise réputation »

La nouvelle ambition de DEF : « se transformer pour soutenir durablement le CA et la rentabilité » amène à questionner ses modes de fonctionnement.

La démarche, portée par un état-major loin du terrain, à la vision très Parisienne, et quelques DAE, consisterait en « structurer les retours des équipes de management des unités opérationnelles afin de repenser nos modes de fonctionnement, en repartant du client et de ses besoins, au travers du voyage de la donnée, afin de casser les silos, en pensant le digital tout au long de notre parcours client ».

4 domaines seraient étudiés dans le cadre du projet new onE : vente, relation clients, transverse (?) et management. Chaque domaine travaillerait sur plusieurs chantiers, avec un total de 37 chantiers. Certains chantiers seraient d'ailleurs déjà terminés et lancés, à l'image de l'adossement national pour les flux SAV PABX : le but étant de créer un back Office PABX national avec une mise en réseau des 4 CSC et une mise en commun des ressources. Cela concerne les CSC de Caen, Paris, Strasbourg et Marseille.

« **C'est une réflexion** », mais dont on vient de voir que certains des chantiers étaient déjà en place. Réorganisation en vue, donc, après la fusion des DO (aucun impact, pas d'inquiétude), le crash programme de Delivery qui se crashe et 100 millions à récupérer. Les réorganisations se suivent... avec des résultats rien moins que discutables : baisse de la PVV vente ; des relais de croissance qui rapportent 3 fois moins que le core business, le cuivre en passe d'être remplacé par la fibre moins rémunératrice et le SDN, qui nous place en situation de revendeur et l'obligation de vendre 3 fois plus !

Alors, si New One permettait aux vendeurs de retrouver le temps de vendre, aux RAC de produire et à notre organisation d'être en capacité de tenir ses engagements, nous n'aurions rien à y redire... sauf que rien n'est moins sûr ?

► ARCQ : « Le bricoleur », ou « Celui qui a mal tourné »

Avec 2 ans de retard, ARCQ commence à voir les pilotes se déployer sur la partie Entreprise. Mais même si nous avons reçu plus de détails chiffrés, nous n'avons toujours pas les éléments par périmètre et par métier : encore trop de compétences évaluées sans critères factuels véritablement mesurables, et en capacité de déclencher des formations adéquates, (« Posture agile, Communiquer avec impact »).

Un sentiment d'amertume qui prévaut.

La Direction a affirmé que 2019 serait l'année de la reconnaissance et qu'elle en ferait un point de vigilance. Pour autant, quand beaucoup attendaient un rattrapage de salaire, comme le prévoit l'accord pour les personnels dépositionnés ou n'ayant pas bénéficié de promotion depuis (au moins) 10 ans, toujours pas de reconnaissance pour ceux qui aiment et font très bien leur métier, pas de reconnaissance dans certains territoires, sans avenir, malgré le chantier de fusion des DO ; pas de rattrapage même si on embauche désormais sur une bande supérieure, convention oblige.

Le T2 après les EI devrait être le temps des évaluations. [Notre organisation a déjà demandé la révision de l'accord ARCQ afin de remettre de l'équité dans notre politique RH.](#)

► PVV et rémunération : « Une ombre au tableau » quand ce n'est pas « Le cauchemar »

Les semestres se suivent et se ressemblent, tout le monde attend l'instruction PVV avant d'engager son action. La raison en est simple : ce que je vais vendre me permettra-t-il d'atteindre mes objectifs de rémunération et donc de placements.

Là où le bât blesse, c'est qu'aucune visibilité à moyen terme n'est donnée par l'Entreprise et la rémunération variable est devenue au fil des années une vraie usine à gaz.

Pour connaître sa rémunération, il faut :

- Savoir dans quelle catégorie de vendeur je suis ;
- Connaître mon espérance de gain ;
- Savoir dans laquelle des 4 briques (N+, N1, N2, N3) chaque produit vendu sera classé ;
- Connaître le taux de rémunération de chacune des 4 briques ;
- Et enfin attendre la valorisation des produits fournis par la fameuse Table des Produits et Services (TPS).

Tous les 6 mois une nouvelle TPS est éditée, avec son lot de modifications : changement de taux de rémunérations, changement de Brique... Sans parler de la règle de comptabilisation des durées de contrat, elle aussi à géométrie variable.

Le paroxysme de l'absurdité du système a été atteint en début d'année à l'occasion de la publication de la dernière TPS, avec, du jour au lendemain, la valorisation de certaines affaires qui s'est effondrée de 80%.

La CFE-CGC a obtenu de DEF un retour arrière complet sur BTIC (business Talk IP Centrex, offre de réseau managé), sans retoucher aux objectifs associés.

Une perte de sens

Les changements d'un trimestre à l'autre ne sont jamais anticipés, expliqués ni accompagnés. Ce plan de rémunération décliné uniformément et sans discernement sur tout le territoire ne prend pas en compte les spécificités locales, les efforts à fournir, faisant au contraire la part belle aux opportunités.

La question est dès lors légitime ; l'objectif de la direction ne serait-il pas, au final, de faire baisser les niveaux de rémunération variable ?

La CFE-CGC Orange revendique

- Concernant Delivery, que la direction prenne enfin en compte nos [nombreuses alertes et déclarations](#) !
- Concernant la rémunération, une simplification qui permette la reconnaissance des efforts réels. [La CFE-CGC a demandé la création d'assises de la rétribution et du pouvoir d'achat.](#)
- Concernant [ARCQ](#), une réelle équité de la politique RH.



Vos correspondants

Christophe Moinier – 06 08 70 66 54
Valérie Vincent – 06 75 09 49 72
Anna Piriou – 06 10 05 15 71
Jérôme Wartel – 06 82 59 52 40
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

