



CFE-CGC Orange

Adresse postale : 10/12, rue Saint Amand - 75015 Paris

Tél : 01 46 79 28 74 - Fax : 01 40 45 51 57

E-mail : secretariat@cfecgc-orange.org

Réf. : PS/SM 2020 06 30-PRO/PME 127

Orange France
1 avenue de président Nelson Mandela
94745 Arcueil

Recommandée avec A/R

A l'attention de **Madame Fabienne DULAC**
CEO Orange France,

A l'attention de **Monsieur Pierre CLEMENT**
Directeur Entreprises France

Paris, mardi 30 juin 2020

Objet : Alerte sur la situation des salariés des agences Pro-PME

Madame, Monsieur,

Par l'intermédiaire de ses représentants dans les instances nationales et locales, au plus proche du terrain grâce à son réseau collaboratif des RMN (Référénts Métier Nationaux), la CFE-CGC Orange, fidèle à ses valeurs de co-construction, vous accompagne dans votre action et ne manque pas de vous alerter quand la situation l'exige.

Au sein de l'entité Pro PME, Didier MAINARD et son équipe permettent d'ailleurs un dialogue social de bonne qualité, transparent, suivi et régulier.

Force est pourtant de constater les réels décalages entre les lignes directrices que vous tracez, leur application en régions et les valeurs affichées par le Groupe.

Comme vous le savez, les nombreux chantiers de transformation chahutent en profondeur le modèle de vente, les périmètres des métiers, le SI, la formation... et sont d'autant plus déstabilisants pour les salariés que la période actuelle a entraîné des ajustements que seuls leur mobilisation et leur professionnalisme ont permis d'effectuer.

- Les conseillers 3901 voient leur charge de travail croître fortement, nécessitant une implication plus forte que celle stipulée sur leur fiche métier. Au-delà de la réponse qu'ils doivent apporter au client tout en suivant de nombreux indicateurs parfois contradictoires ou inaccessibles pour développer les ventes et la satisfaction client, ils sont désormais en charge de la fidélisation, des suites commerciales et du comblement des brèches dues aux débordements internes et externes... le tout sous le contrôle d'items TEP en cascade. Vous avez reconnu leur travail par le versement aux non cadres de la prime COVID.

- Les Conseillers sédentaires et Flux Porteurs sont en RPS évidents. Depuis plus d'un an ils attendent des réponses concernant l'impact du nouveau modèle de vente sur leur métier. Qui exercera leurs expertises (suites commerciales complexes, PABX, WIFI, MRL...) ? Avec quels moyens de satisfaire les clients comme ils le sont aujourd'hui ? Quel avenir professionnel, quelle trajectoire de carrière ? Avec quel accompagnement managérial et RH ? Avec quelles mesures d'accompagnement équitables pour tous ? Aucune visibilité à aujourd'hui pour ces 45 salariés, pour la plupart en grande souffrance. Le compte à rebours se terminera coûte que coûte en 2021.
- Les vendeurs nomades portent des objectifs de plus en plus lourds et un TEP / TEN toujours plus complexe à manager. Avec la crise, l'impact des impayés est un vrai risque pour l'entreprise et les nomades doivent assurer le premier niveau de crédit management. Le crédit management est important pour vérifier la solvabilité d'un client mais le cœur de métier des vendeurs avait été rappelé, MAPS devant permettre aux vendeurs de se consacrer à la vente et d'être soutenus pour les tâches corollaires. Le nouveau modèle doit permettre aux Nomades d'avoir un meilleur taux de couverture de leur portefeuille... Mais comment réussir leurs missions quand leur nombre, leur diversité et leur complexité augmentent ?
- Les managers se sont mobilisés pour accompagner la mutation de l'entreprise, la création de MAPS, le soutien à leurs équipes, souvent au-delà de leurs prérogatives et au détriment de leurs conditions de travail. Ils sont las, et nombreux ont perdu le sens de leur mission avec un rôle de plus en plus vaste mais de moins en moins expert, sans marge de manœuvre à leur main.
Si l'UI a su reconnaître l'importance de son management pendant la crise avec l'éligibilité des managers à la « prime COVID », l'AG PRO PME a fait un autre choix. La CFE-CGC regrette ce manque de reconnaissance d'une fonction indispensable.
- Le back office subit depuis des années déjà une forte restructuration sur fond de SI plus ou moins fiabilisé, de non renouvellement des départs et d'opérations de plus en plus complexes nécessitant une expertise devenue rare. Ces salariés sont le lien entre les forces commerciales et les UI, leur rôle « de courroie de transmission » est essentiel. Ils ont un lien direct sur la satisfaction clients, les délais et la transformation conforme d'un acte de vente.
- Nous pourrions également parler des cellules SOS clients dont l'implication permet de sauver les vrilles insolubles pour leurs collègues, des soutiens métiers qui forment sans avoir été formés, des IA qui courent à en perdre haleine, des assistantes commerciales qui permettent souvent d'arrondir les angles et de dégager du temps aux commerciaux...

Le malaise est généralisé et vous avez la responsabilité d'agir et de communiquer auprès des salariés. C'est pourquoi la CFE-CGC vous demande de mener de manière urgente des actions concrètes suivantes :

- mesurer l'impact du nouveau modèle de vente sur les RPS et de ses incidences sur les process.
- informer les Flux Porteurs et les Vendeurs Sédentaires de la date de fermeture de leur activité et leur donner le choix entre plusieurs propositions compatibles avec leurs compétences, leurs souhaits, leurs projection de carrière ainsi que leurs horaires et temps convenus.

- analyser la charge de travail en mesurant le temps nécessaire à exercer correctement les choses sur chaque activité.
- redéfinir et réduire le nombre d'indicateurs : ainsi le TEP/TEN qui mesure la qualité de la relation entre un client et son interlocuteur commercial est souvent contraint à d'autres thématiques telles que l'attente en boutiques, le temps d'attente, le SAV, la qualité ou la ponctualité d'intervention d'un technicien...). Ce n'est pas représentatif, et les données ne sont pas retraitées pour exclure celles qui sont « hors champ ».
- qualifier par d'autres moyens que le sondage ou le quizz en sortie de session, la pertinence d'une formation, son contenu et sa durée et le niveau d'autonomie des salariés formés. Chacun sait que les résultats sont édulcorés pour ne pas pénaliser les Soutiens Métiers.
- communiquer en transparence et anticipation sur les accompagnements aux changements en cours et à venir. Chacun doit avoir de la visibilité sur son évolution professionnelle pour rester motivé, serein et efficace.

Dans l'attente rapide d'engagements forts et précis en réponse aux multiples inquiétudes des personnels de l'AG pro PME, nous tenons à vous assurer de notre volonté de collaborer à la réussite de notre entreprise et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de notre considération respectueuse.



Sébastien MULLER
Référént Métier National
Agences Pro-PME
CFE-CGC Orange



Patrice SEURIN
Délégué Syndical Central
CFE-CGC Orange

Copie : Monsieur Didier MAINARD Directeur Clients ProPME