

Pour les personnels, un déploiement pas très Pro, Plutôt Mal Engagé...

Avril 2021 – IL – A2P

La Direction A2P déploie inexorablement son plan de refonte du modèle de vente, sans se soucier du contexte sanitaire. Il aurait été pourtant plus sage d'ajourner cette mise en œuvre dans l'attente d'un moment plus serein et propice à l'acceptation. Mais manifestement la Direction considère que même si l'adhésion au changement ne lui est pas unanimement acquise, chaque collaborateur se doit pour autant de s'adapter.

Ce projet démontre donc, au fil du temps et de plus en plus, l'absence de prise en compte du volet social et humain. Les collègues des Flux Porteurs et sédentaires entre autres, en font l'amère expérience...

► Un déploiement... loin d'être modèle !

La Direction de l'A2P consultait le CSEC en mars dernier sur son projet de refonte du modèle de vente. Avis négatif pour la CFE-CGC (voir au verso), FO et la CFDT, seules organisations syndicales à avoir pris part au vote...

Concernant les Conseillers Sédentaires et Flux Porteurs dont les métiers disparaissent, les premiers « sons de cloche » laissent entendre que la Direction n'acceptera que des négociations nationales collectives, **ce qui est contraire au droit du travail... la CFE-CGC ne saurait le tolérer.**

A la première séance de négociations du 23 avril, **avec l'appui de l'Inspection du travail si nécessaire, la CFE-CGC défendra les droits et la dignité des salariés A2P**, notamment sur les points suivants, un peu trop vite écartés :

- ◆ Respect des accords OARTT (conservation des horaires et temps convenus)
- ◆ Accord vie privée / vie professionnelle
- ◆ Accord senior (protection des salariés des 55 ans et non 3 ans avant le départ à la retraite comme envisagé)
- ◆ Décision 14, mesures financières d'accompagnement sur les nouvelles affectations choisies.

Au-delà de ces négociations collectives nationales, **la CFE-CGC vous invite à vous rapprocher de vos représentants locaux** pour leur confier vos dossiers individuels afin que vos spécificités personnelles soient prises en compte sur le plan local dans le plein respect des accords qui défendent vos droits et intérêts.

R'Apports d'Affaires

La décision avait été prise de faire traiter les suites commerciales et les déménagements par les salariés des 3901. Cette décision, trop hâtive, a inexorablement fait baisser le contenu des activités des Flux Porteurs en ne leur laissant que les Apports d'Affaires à traiter.

Une nouvelle fois, donc, l'A2P a confondu vitesse et précipitation avec pour résultat que les Flux Porteurs n'ont plus assez de matière pour travailler (et ils en réclament), en arrivant même à penser qu'il s'agissait en fait d'une manœuvre pour affaiblir ce métier en voie d'extinction.

La CFE-CGC demandant à ce que les FP encore en activité puissent traiter à nouveau ce type de demandes jusqu'à l'officialisation définitive du modèle sans-FP-ni-sédentaires, la Direction a ouvert les vannes pour alimenter un peu plus en Apports d'Affaires les Flux Porteurs.

Mais de quel type d'AA s'agit-il, puisque manifestement, ce ne sont pas celles émanant du portail Orange Pro (notamment les devis) ! Comble du paradoxe, aussi, ces AA sont traités au 3901 en proactif par des équipes dites réactives...

Le prétexte de ce que la baisse de l'activité économique provoquerait une baisse des AA, n'est pas un argument valable. Pour la CFE-CGC Orange, le plus impactant est bien celui du transfert au 3901 de la gestion des suites commerciales et des déménagements !

Pour que l'analyse soit pertinente, nous demandons à la Direction d'afficher des chiffres, (nombre total des Apports d'Affaires, à qui ils ont été distribués en interne, leur qualification, combien de déménagements et suites commerciales effectués en interne pour 2020 et au T1 2021...), au travers du même tableau de suivi « transparence », sans doute à dépoussiérer !

Novagile ? Pas toujours...

- DEMANDES DE PLUS EN PLUS COMPLEXES,
EFFECTIFS EN BAISSSE, STRESS.....



La CFE-CGC a demandé à la Direction A2P, d'effectuer une analyse de la charge de travail au travers d'un audit effectué par une commission externe. En effet, d'une région à une autre, d'un conseiller à un autre, les compétences les spécificités sont différentes.

Quels sont les impacts de la mutualisation sur la charge de travail, quel panorama des compétences acquises et requises pour le traitement des demandes de chaque corbeille spécifique... Et au milieu de tout cela, quid du télétravail ?

Autant de questions qui préoccupent les salariés, auxquelles la Direction doit apporter les réponses.

Extrait de l'avis motivé contre lors du CSEC de mars et notre position

Les élus du CSE Central Orange émettent un vote négatif majoritaire (la CGT et SUD ne prennent pas part au vote) sur le projet d'Évolution du modèle de vente Pro/PME pour les raisons suivantes :

- Les craintes et inquiétudes légitimes des salariés impactés.
- Un projet mené dans une période complexe de crise sanitaire, **peu propice à une telle réorganisation, très anxiogène pour les salariés, source de RPS** et avec une réserve majeure sur la répartition des ressources.
- Un impact important avec la **fermeture des activités « flux porteurs » et « sédentaires »** en juillet 2021 sur les cinq régions des AG Pro/PME.
- [...]
- **Aucune analyse** telle que précisée à l'article 3.1.2 de l'accord de méthodologie **sur l'évaluation et l'adaptation de la charge de travail** du 21 juin 2016 (prévention des déséquilibres dans un projet local/national) n'a été présentée.
- [...]
- **Aucunes données économiques chiffrées** de type Business Plan.
- **Un calendrier de mise en œuvre trop serré...**

Position de la CFE-CGC Orange

La CFE-CGC Orange tient une nouvelle fois à souligner son regret qu'une énième transformation se fasse en période de crise sanitaire et rappelle que cette transformation ne peut se faire que par des accompagnements forts. Des Plans de Développement Individuels sur mesure devront donc être mis en place pour chacun des collaborateurs qui le souhaitera, et la montée en compétence devra être aidée.

Cette transformation doit s'accompagner d'une négociation et du respect des accords et décisions en vigueur comme la DG14, 51, l'accord senior...

- Combien de PDI mis en œuvre dans les populations Flux Porteurs et Conseillers proactifs afin de permettre aux salariés d'être acteurs de leur avenir et de développer les compétences souhaitées sur les nouveaux postes ?
- Y-aura-t-il des mesures collectives dans le respect de la décision 14, accord VPVP, accord senior, accord OARTT afin de permettre aux salariés de conserver leurs régimes de travail et horaires spécifiques qu'ils sont obligés de modifier pour « rejoindre le nouveau modèle de vente » ?

Il est par ailleurs indéniable que les volumes d'apports d'affaires chutent en 2021. Dès lors, il était plus juste que la moyenne de PVC soit se calculée sur l'année 2020 et nous prenons bonne note de l'engagement de la Direction à ce sujet.

Enfin, si cette dernière semble avoir pris conscience de l'agressivité de Free sur le marché PRO / PME, concrètement que sera-t-il mis en place afin de ne pas laisser nos vendeurs démunis... sachant qu'on ne peut s'empêcher de faire un rapprochement avec Delivery, où après 4 ans de crash programme, et toujours l'ambition d'accroître nos ventes, la météo des délais ne cesse de se dégrader.

A quand des solutions à la hauteur des transformations ?

La CFE-CGC Orange revendique

- ▶▶ Que la Direction accorde le temps nécessaire aux Flux Porteurs et aux sédentaires pour bien choisir le métier vers lequel ils vont aller et les accompagne en respectant tous les accords.
- ▶▶ Que la Direction communique le suivi détaillé de la distribution des apports d'affaires tous canaux confondus en interne ainsi qu'en externe et à toutes les équipes traitant ces demandes.
- ▶▶ Que la Direction distribue des suites commerciales et déménagements aux FP tant qu'ils sont en activité.
- ▶▶ Que la Direction fasse réaliser un audit par une commission externe concernant l'outil Novagile et ses utilisateurs.

Vos correspondants nationaux

Martial Lageon – 06 86 13 62 61
Sébastien Muller – 06 76 73 09 26
Sophie Chaplain – 07 89 98 11 37
Nadine Bémer – 06 74 64 55 18



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

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

