



ORANGE  
PARTOUT POUR TOUS

Direction Entreprises France

# Flash Info CFDT

Février 2021

## A qui profite New One ?



■ **New one**, le nouveau projet d'adressage commercial des AE est en réalité **un projet de transformation majeur**, qui impacte la majorité des métiers de la vente, transformant les métiers et surtout la rémunération, et par effet de bord également l'environnement de la vente comme les ASCOM, le pôle contrat, Delivery, ARC...

Malgré les messages d'alerte répétés de la CFDT auprès de DEF, l'entreprise déploie à marche forcée son projet.

Aujourd'hui le processus de comblement de postes est clos, chacun ayant dû se repositionner sur les nouveaux métiers. Si le nombre de recours reste faible, les salariés ne s'y retrouvent pas forcément, beaucoup n'ayant pas obtenu leur premier choix de poste.

Mais le pire est devant nous car les éléments qui constituent la rémunération nous arrivent au compte-gouttes, les IC et ICS allant de mauvaises surprises en mauvaises surprises, et DEF s'empresse de communiquer auprès de tous pour rassurer, mais cela ne semble pas être le cas !

### Les salariés sont inquiets et nous interpellent sur de nombreux points :

- Sur la qualité des "portefeuilles conquête" construits sur la bases des bas de portefeuilles MDM « pollués » par des clients à profils ProPme qui restent sur notre marché sans offre adaptée.
- One-Deviseur est-il réellement opérationnel ? La CFDT rappelle qu'il s'agit d'un élément essentiel à la réussite du marché Conquête pour lequel DEF porte une ambition majeure.
- Sur la mise en place de la nouvelle PVV dès Janvier et ses effets négatifs sur la valorisation des offres.
- Sur l'objectivation surmultipliée pour les IC et les ICS, avec le passage en PCO, valorisation au « presque » réel...
- Sur l'objectivation au CA global, qui désormais intègre le CA Récurrent et Non récurrent, nous retombons dans les travers d'autrefois où la PVV CA pénalise les vendeurs ayant réalisé des affaires à forte valeur l'année précédente.
- Sur la valorisation de la fidélisation qui est désormais prise en compte pour les IC mais attention que sur les SIREN PRIO, d'ailleurs où sont-ils ?
- Les ICS qui voient leur périmètre d'offres réduit, le seuil de déclenchement augmenté, et des taux de commissionnement à la baisse.
- Sur la taille des périmètres géographiques élargis avec l'augmentation du risque routier et la perte de temps qui vient augmenter directement la charge de travail.

Les vendeurs n'ont obtenu que récemment la visibilité sur leur futur métier au T2 et se pose encore beaucoup de questions sur leur devenir ! Force est de constater que DEF n'encourage pas vraiment sa force de vente qui, pour rappel, a su relever le défi de la crise sanitaire, et également par son implication au quotidien permis d'atteindre les objectifs de CA de 2020.

DEF profite de cette nouvelle organisation pour rebattre les cartes des portefeuilles clients. La segmentation Conquête/Développement est déjà faite par le marketing national (consultable dans LINA/ PMU), et déjà les incohérences apparaissent !! De plus, il n'y a qu'un trimestre de droit de suite pour la PO et rien pour le CA.

**Cfdt:** La CFDT s'interroge sur l'intérêt de cette réorganisation et ses conséquences, qui risquent à terme de démotiver les équipes commerciales. La faible adhésion des commerciaux à ce projet en incite déjà certains à s'orienter vers d'autres horizons professionnels.

### La CFDT appelle l'entreprise :

- A un réel effort sur la formation et l'aide à la montée en compétence, indispensable si l'on veut répondre aux fortes ambitions économiques du projet, mais aussi sur la qualité des portefeuilles conquête, si l'on ne veut pas mettre les salariés en difficulté.
- A mettre à disposition un outil One-Deviseur performant sur l'ensemble des 19 offres, en incluant la vie de solution, les parcs clients, et surtout opérationnel et fiable dès le lancement du projet début avril.
- A prévoir un dispositif de maintien de la PVV pendant la période de montée en compétences et d'appropriation des nouveaux portefeuilles.
- A nous présenter un bilan trimestriel de la PVV pour chaque métier afin d'en suivre l'évolution et d'en corriger les effets pervers.
- A une réelle prise en compte des délais routiers et des impacts sur la charge de travail pour les IC Conquête, les ICS et l'ensemble des managers.
- A présenter très rapidement aux vendeurs les futurs portefeuilles et leurs territoires, en tenant compte des remontées terrain pour leur élaboration.



La CFDT appelle la direction à la plus grande vigilance pour les salariés des AE, pour lesquels le rapport SECAFI faisait déjà ressortir de forts risques, et préconise une extrême vigilance sur le déploiement de ce projet pour ne pas dégrader une situation déjà compliquée.

Pour la CFDT, il est primordial d'accompagner au mieux les salariés dans cette transformation, pour que personne ne soit en difficulté, et que tous retrouvent des conditions de travail acceptables.

La CFDT continuera à suivre le déploiement du projet et sera très attentive sur les conditions de travail et les impacts sur la part variable des vendeurs.