



COMMUNICATION
CONSEIL CULTURE
ORANGE

“C’EST PAS NOUS, C’EST DEF ! ”

Edition spéciale
Kick Off DEAG 2025

- La fin de la prime locale
- Le délais de publication des payplans
- Le désavantage de la TCV pour les vendeurs Antilles Guyane
- Le SAV Business limité à l’ouverture de tickets dès que l’appel est en dehors des horaires de l’hexagone
- Le nombre de recrutements sur la DEAG
- La répartition des objectifs des vendeurs
- L’impossibilité d’avoir des Responsable d’Affaires Client en local
- L’insatisfaction des clients délégués suite aux suspensions de services fin 2024



A demi mot ou de façon très assumée, lors de nos divers échanges nous avons eu comme retours que DEF serait la cause de tous les maux... Ou presque ! La **CFDT** profite donc du passage du principal représentant de la Direction Entreprise France pour lui permettre de répondre. Mais pour commencer revenons sur un constat déjà connu de la Direction Entreprise locale.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Nous observons une détérioration progressive des conditions de travail : le climat se dégrade, les équipes sont épuisées et les départs se succèdent sans être remplacés. Les escalades qui devraient être anecdotiques ne le sont plus et les relances se multiplient tant le flux est tendu sur tous les périmètres, vente et transverses.

La charge de travail ne cesse d’augmenter, alors que salaires et primes diminuent. Certains managers des ventes doivent même parfois assurer des missions commerciales pour combler les vides. Une mauvaise gestion du temps ? Sur tant de profils différents, permettez nous d’en douter fortement.

Le discours officiel quant à lui ne change pas “Les résultats sont bons !”.

De DTAG à DEAG il n’y a qu’une seule lettre. La **CFDT** se souvient et nous espérons que la Direction Entreprise aussi.

AUTONOME OU LAISSÉS POUR COMPTE ?

Du côté des commerciaux Pro-PME, la situation est inacceptable ! Les missions d’un responsable de compte correspondent à 2 ou 3 postes côté MDM. Pourquoi encourager le travail avec les Business Manager lorsque l’on peut le pénaliser ? Le collectif **CFDT** ne comprend pas cette logique mais c’est bien une réalité dans ce département sur des points tels que l’atteinte des objectifs prioritaires ou encore pendant les challenges. Chaque occasion est bonne pour ôter le pain de la bouche!

Faisons un tour à l’accueil téléphonique, point d’entrée des clients :

Certaines informations y sont parfois méconnues mais qui s’en inquiète ? Il faut du monde sur le flux ! Les produits complexes et co-selling sont encouragés à coups de Woulo Bravo ! “Pour le pilotage des commandes, les réclamations, les escalades, le SAV, et tout ce qui vous passe par la tête, contactez votre commercial”. Les référentiels métiers n’ont-ils de valeur qu’une fois par an lors des entretiens individuels ?

POURQUOI CHANGER VOUS ÊTES BIEN LÀ ?!

Au sein de la Direction Entreprise Antilles Guyane tout le monde est considéré comme suffisamment compétent pour rester à sa place et continuer à produire un excellent travail, mais du côté des opérationnels, rares sont les évolutions.

L'accompagnement à la montée en compétences semble être un concept plus qu'une réalité. Certains partent à contre cœur, d'autres sont invités à voir si ça ira mieux demain... D'ailleurs "demain" parlons-en : Quid de l'avenir du personnel des ADV..?

“LA FORMATION EST UN SUJET PERSONNEL”

C'est en tout cas ce que qu'annoncent les Ressources Humaines de cette Direction. Mais encore faut-il avoir du temps.

Toujours plus de woulo bravo lorsque tout le monde suit la formation qui permettra de faire bonne presse. Celle là même censée être individuelle qui est parfois même rendue collective, c'est audacieux ! Toutefois permettre à chacun de progresser serait des plus attentionné...

REVENDEICATIONS DE LA CFDT

- Mettre en place un accompagnement personnalisé pour la montée en compétences et libérer du temps pour que chacun puisse s'y consacrer.
- Le retour effectif des primes locales.
- Une valorisation juste de la prise en charge des clients délégués
- Plus de réactivité dans la prise en charge du SAV des solutions Orange Business.
- Une prise en compte réelle des remontées du terrain telle que la latence des Flexible Internet FTTH aux Antilles Guyane.



SA ZYÉ PA KA VWÈ TCHÈ PA KA FÈ MAL ?*

*CE QUI NE SE VOIT PAS NE FAIT PAS DE MAL ?

L'équipe Cfdt a tenu à produire ce tract à l'occasion du Kick Off DEAG consciente que chaque collaborateur tâchera d'afficher un sourire radieux pour l'occasion.

Se taire c'est laisser faire...

NEWS



Dès maintenant vous pouvez suivre nos actualités en tapant

CFDT ORANGE ANTILLES GUYANE sur LinkedIn

