



New One: la CFDT vous en parle

ORANGE 2025

ÉPREUVE : LE PLONGEON DANS LE RÉFÉRENTIEL MÉTIER ORANGE



DEF a expliqué à la **CFDT** sa volonté d'amélioration du parcours clients de bout en bout étroitement liée à celle de l'amélioration du parcours salariés. Pour ce faire, 1600 interviews clients avec retours ont été réalisées. DEF a pu ainsi constater que + de 2/3 des clients n'ont pas de DSI et bien souvent ce sont les DAF les interlocuteurs et décideurs. En l'absence de DSI ces entreprises attendent de la part d'Orange un accompagnement dans leur développement sur toute la partie IT et les enjeux de demain.

Ainsi 37 chantiers sont instruits au sein même des AE portant, entre autre, sur des réflexions ventes et services. D'autres ont déjà donné des résultats tel que ACE par exemple. A date, des évolutions et modifications peuvent toujours intervenir avant le déploiement.

Focus sur les **3 chantiers DEF prioritaires** :

PACTE : Programme **Accueil** pour Toutes les **Entreprises** (un service d'accueil qui sera le même partout).

AMELIE : **Amélioration** de la **Livraison Entreprise** (Volonté de reprendre le parcours client de bout en bout en s'assurant de bien connaître l'ensemble des problématiques).

Adressage : DEF constate que les bas de portefeuilles sur le milieu de marché ne sont pas assez travaillés faute de temps. De fait les clients concernés ne sont pas détenteurs de l'ensemble des offres orange.

Cette situation met en évidence que le portfolio des offres est énorme, complexes et génère un parcours clients des plus chaotique. Les commerciaux comme les managers sont en attente de plus de simplicité. A ce titre un travail avec OBS a été engagé afin de simplifier le portefeuille d'offres. Dans l'attente des résultats de ce travail, DEF nous informe qu'il y aura un choix d'offres clefs issu de l'existant de sorte de créer un portefeuille cible à destination de cette typologie de clients : Aujourd'hui 300 offres pour arriver à une quinzaine d'offres demain (attention il est à comprendre que les commerciaux qui auront à gérer ces clients devront le faire en autonomie complète).

En parallèle : autre objectif la **simplification du SI et donc du deviseur**. Pour DEF cette opération devient possible en réduisant le porte folio à environ une quinzaine d'offres.

La **CFDT** alerte car aujourd'hui beaucoup de deviseur ne sont toujours pas à jour principalement sur les prix, les offres,.. ce qui génère beaucoup d'insatisfaction. 15 à 19 offres c'est ambitieux mais en effet cela répond aux attentes des commerciaux.

Retrouvez ce tract et nos informations CFDT sur Intr@noo / [Espace syndicats](#)

Et sur Internet:

<http://www.f3c-cfdt.fr/entreprises/orange>

<http://www.facebook.com/cfdt.orange>

<http://twitter.com/CFDT Orange>



New One Acte 1

Adressage commercial : Le profil des commerciaux en charge des portefeuilles clients bas de marché sera celui d'un nomade. Le profil sédentaire ayant été évacué des réflexions.

La taille des portefeuilles n'est pas encore déterminée. Elle pourrait se situer entre 120/ 150 clients. 120 étant le chiffre le plus raisonnable.

Autonomie des vendeurs : Cela signifie que les IC doivent monter en compétence sur certaines offres (c'est déjà le cas dans certaines agences). Cela pourrait d'ailleurs mettre en difficultés certains ICS.

Les ICS ne seraient pas positionnés sur la carte du bas de marché mais se retrouveraient sur la vente dite « accompagnée ». Pour autant la réflexion reste encore cours. Néanmoins, il est possible que, dans les semaines à venir un 1^{er} adressage des ICS porte sur les métiers des ICS workspace et ICS TD : comment peut-on libérer du temps au commercial et qu'est ce qui peut être automatisé ? Les tâches « simples » seraient à basculer sur du digital.

Pour les ASCOMs comme pour **les ITC** la réflexion porte aussi sur comment leur libérer du temps: Un listage des tâches est engagé afin de définir celles qui peuvent être digitalisées.

Sur la partie DVI la **CFDT** a demandé des précisions sur la place des partenaires dans le cadre de New One. La Direction doit en effet vérifier s'ils seront eux aussi adressés.

Lorsque la machine va démarrer il devrait y avoir 3 à 4 chantiers entièrement bouclés. ACE (adossement des PABX) étant déjà mis en œuvre.

ORANGE 2025 

ÉPREUVE :
LE 50 MÈTRES NAGE PLOMBÉE



Suite à nos différentes questions la Direction tient à nous rappeler que la 1^{ère} démarche de ces réflexions et donc la philosophie de New One est la recherche du CA avant la recherche d'un gain de coûts. C'est une nouvelle orientation qui doit permettre une meilleure capacité dans la recherche de la croissance.

La direction a la conviction que grâce à la limite du périmètre (bas de marché), le travail collaboratif engagé entre DEF et OBS, tous ces éléments aideront à pousser la maison dans le même sens et gagner en efficacité et efficience.

Grande Nouveauté : Un budget a été alloué pour toute la partie SI dont Delivery.

Cette nouvelle organisation pourrait être mise en œuvre à compter du S2 2020.

La **CFDT** restera attentive aux avancées de ces différents chantiers. Pour la **CFDT** la qualité de vie au travail reste la 1^{ère} préoccupation. Si les hommes constituent la ressource stratégique majeure, il est primordial que nos Directions s'en préoccupent au même titre que les enjeux économiques.

N'hésitez pas à revenir vers vos représentants CFDT pour plus d'informations .

Fédération CFDT Communication, Conseil, Culture
47-49, avenue Simon Bolivar – 75950 Paris Cedex 19