



# Quel avenir en AG Pro PME?

ORANGE 2025

ÉPREUVE :  
LE PLONGEON DANS LE RÉFÉRENTIEL MÉTIER ORANGE



## PANORAMIX

C'est un portail déployé depuis Juillet 2019 sur les 3901. Un des objectifs étant de répondre aux obligations réglementaires (configuration des réponses aux appels en fonction de la position occupée par le conseiller).

La **CFDT** rappelle que lors des phases de pilotes les testeurs n'étaient pas en position full panoramix et utilisaient Mercure la quasi totalité du temps ; de plus lors de la phase de tests les conseillers prenaient en moyenne 30 à 40% d'appels en moins.

La Direction utilise aujourd'hui plusieurs indicateurs pour considérer qu'un Conseiller est en full PANORAMIX pour cela il faut effectuer 3 appels/ heure avec 3 interactions sur le portail soit 9 connections dans la journée.

La Direction reconnaît, en effet, que Panoramix porte des dysfonctionnements mais essentiellement liés à des difficultés de couplage informatique.

Les correctifs en cours et prioritaires pour DEF :

- ◆ Latence du temps de réponse d'accès aux différentes applications
- ◆ Idem pour la remontée de la fiche 360

Beaucoup de ces correctifs devraient être opérationnels dès le T4. Ils pourront être délivrés au fur et à mesure

Concernant l'utilisation de Mercure une dead line sera programmée.

DEF est consciente que l'environnement de travail a changé et qu'il faudra une éducation et un temps d'adaptation à ces 2 nouvelles postures selon que l'on soit distributeur ou opérateur.

Néanmoins il reste encore beaucoup de choses à faire concernant le couplage CTI. D'après la Direction à l'arrivée d'EVITA ces dysfonctionnements devraient disparaître.

Pour plus d'informations n'hésitez pas à vous rapprocher de vos élus **CFDT**.

**La CFDT reste présente sur ce dossier et vous tiendra informés régulièrement sur les avancées.**

Retrouvez ce tract et nos informations CFDT sur [Intr@noo](mailto: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](http://twitter.com/CFDT_Orange)



# La Road Map Pro/Pme

En mars 2019 a été crée la direction de la transformation et ce afin de faciliter la lecture de la road map (entendez par là les projets structurant de transformation) et la diffusion de l'information dans les équipes. Cette nouvelle direction est composée de 4 personnes dont une personne en charge du modèle de vente et une seconde en charge du modèle des services . Un kit de communication devrait être présenté aux équipes afin d'avoir une même et unique information et surtout une information de même niveau partout. Ce kit pourra évoluer au fil du temps.

## Les métiers de demain ?

ORANGE 2025 

ÉPREUVE :  
LE 50 MÈTRES NAGE PLOMBÉE



**Chargé de clientèle** : Il sera en charge de la gestion d'un portefeuille mais ne se déplacera pas. C'est un métier différent que ceux exercés actuellement au sein des AG Pme. Les salariés pouvant occuper ces postes peuvent avoir des profils différents. La direction espère pouvoir être à l'attendu d'environ 100 chargés de clientèle d'ici à la fin du T1 2020 mais nous dit aussi qu'elle prendra le temps nécessaire à la mise en œuvre. Les formations seront dispensées par un prestataire externe : MERCURY (formation sur la posture, la vente par tel et la gestion d'un portefeuille).

Actuellement dans les régions les équipes peuvent être panachés ou pas. Une analyse sera faite des différentes organisations afin de conclure à la meilleure possible. Néanmoins la Direction nous confirme que ces particularités actuelles (équipes mixtes, équipes rattachées au DV proactif,...) seront prises en compte dans le calcul du pay plan des managers .

## Dans ce contexte quel avenir pour les sédentaires ?

La Direction répond par la création d'un nouveau métier le « **chargé de campagne** » : Ce sera un conseiller en mode pro actif. Le plateau de Mulhouse devrait devenir un plateau service composé de conseillers pro actif . Dés lors où seront situées géographiquement ces nouvelles activités ?

La Direction nous précise qu'il sera impossible d'assurer toutes les activités sur tous les sites car certaines nécessiteront du partage, de l'entraide, la présence de soutiens,... Pour ce type d'activité il faudra qu'il y ait à minima 1 équipe sur site. Sur des lieux géographiques où on ne comptabilise la présence que de quelques salariés il sera donc difficile de proposer le métier de chargé de campagne contrairement à celui de chargé de clientèle qui peu, lui, être plus facilement « égrainable ».

Concernant la partie Pro, elle n'est pas en reste non plus avec la création du métier de **Conseiller spécialisé N2** : Un métier différent mais basé sur les mêmes horaires que ceux du 39 01 avec toujours une C3 P. Notons que les conseillers spécialisés N2 seront les mêmes partout, exerceront la même activité celle de traiter les apports d'affaires.

DEF nous annonce avoir désormais la **volonté de ne plus compter que 3 ou 4 métiers sur Pro et Pme**. Pour cela la Direction se laisse le temps pour la mise en œuvre de cette transformation, de cette déformation.

**Concernant la New PVC** : c'est un chantier mené en parallèle de ces transformations métiers. Nous vous tiendrons informés prochainement . N'hésitez pas à nous solliciter.

La **CFDT** restera attentive aux avancées de ces différents chantier. Pour la **CFDT** la qualité de vie au travail reste la 1ère 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**