

Des effets de la segmentation sur le Marché Entreprises et ... votre emploi.



Une nouvelle segmentation qui ne dissimule pas un projet principal de réallocation des moyens (et notamment des emplois) :

Une nouvelle segmentation

Ce qu'en pensent les clients

France Télécom se propose de revoir la segmentation des entreprises, des actuels Professionnels traités en AVSC jusqu'aux Grandes Entreprises. Un projet pour mieux traiter et développer le marché Entreprises dixit l'Entreprise mais un impact majeur sur les AVSC, les AE et ... l'emploi !

L'entreprise propose de répartir les Entreprises sur de nouveaux segments en fonction de critères des clients (CA, nombre de salariés et de sites, secteur, dimension internationale) et sur des critères de potentiel. Cette approche des Entreprises « au sens large » doit permettre de mieux gérer le « virage » vers les solutions IP, de développer les offres de convergence ainsi que les services (audit, conseil, sécurité, ...). Mais également d'accélérer la pénétration d'offres « entreprises » aux actuels « petits » Professionnels.

Les Entreprises seront ainsi séparées en :

un « Haut de Marché »

un « Milieu de Marché » (d'environ 90.000 clients)

- un « Bas de Marché », lui-même sous-segmenté en un groupe « les Pros » (les « standard » et les « à potentiel » du segment Pro actuel majoritairement soit 1,8 M de clients) et un groupe « les PME » (clients Star et « à conquérir » du segment Pro actuel complété du segment « cuivre » et d'une partie des « bronze » du marché Entreprises actuel soit 480 K clients)

Cette nouvelle redistribution des rôles ne présente-t-elle pas des risques ? Comment vont réagir les Bronze et Cuivre de l'actuel marché E ? Le VRC était apprécié ; le nouveau duo « VIP-VOP » aura-t-il les moyens de relever le défi ? La CFDT regrette l'absence de données clients et d'informations sur l'ambition en termes de relation clients et de qualité de service. C'est pourtant un critère fondamental de fidélisation et donc l'emploi de demain ! Un sondage satisfaction est annoncé dans les 2 AE « tests » : il est donc bien trop tôt pour trancher à notre sens.

Mais au-delà de la manière de former des « groupes » de clients, c'est la manière de les traiter commercialement que FT entend modifier profondément !

Deux points posent problème avant tout examen de ce projet de l'entreprise :

- des Directeurs annoncent d'ores et déjà des fermetures d'activités ou de sites avant toute présentation au CCUES et dans les CE de DT et avant toute négociation : une nouvelle fois, FT passe « en force » en bafouant le dialogue social

- cette réforme profonde du marché Entreprises est une « vente par appartements » : plusieurs dossiers sont soumis aux IRP mais FT refuse de donner une vision globale de sa restructuration, de sa justification économique et de ses impacts sur l'emploi. Pour la CFDT, c'est inacceptable !!

Ce que l'on sait des impacts opérationnels à ce stade

Le traitement des nouveaux « Pros » sera concentré sur 6 AVSC (Paris, Normandie Centre, Nord de France, Rhône Alpes Auvergne, Rhône Méditerranée et Sud Ouest Atlantique) ; leur proactif concentré sur 2 sites à Angers et Mulhouse. Le niveau 2 commercial pour les offres Internet Pros est conservé à Caen et Metz. Au global, 3 AVSC perdent tout traitement de clients de ce nouveau segment « Pros ». De 2,3 M à 1,8 M, c'est 20% de diminution du parc de clients traité en AVSC !

Le traitement des clients « PME » sera, lui, recentré sur 4 AE (Paris, Nantes, Dijon et Montpellier). Des plateaux mutualisés nationaux compléteront ce nouveau schéma pour les PME : RECLAS (Nantes, Paris, Clermont et Antibes) ; RECO et problèmes de facturation (St Brieuc/Lannion, Rouen, Guyancourt, Dijon, Toulouse et Pau).

En l'état actuel du dossier, la Direction annonce – 190 postes pour traiter les « Pros » et – 130 pour les « PME ».

Des expérimentations en cours et ... des « briques » qui manquent

Sur le « Milieu de marché », FT escompte un C.A supplémentaire de 850 M€ sur les nouvelles offres : data mobilité, VoIP, services. Mais avec la suppression des VRC et la création d'un binôme VIP (Vendeur transformation IP) et VOP (Vendeur opérateur et convergence) ; un vendeur « leader » étant désigné pour assurer le maintien du rôle de SPOC, « référent » du client.

FT teste cette approche sur les AE Ile-de-France SE et Rhône-Méditerranée au cours du T2. A ce stade, sont annoncés 550 VIP et 700 VOP et, dixit l'entreprise, une « très légère croissance des effectifs de vendeurs sur l'ancien périmètre DCE ». Les équipes seraient affectées et dimensionnées en fonction de critères Get, Keep ou Increase qualifiant chaque client et indiquant la stratégie commerciale à lui appliquer !

Cette partie est donc loin d'être finalisée à ce stade. Par ailleurs, aucune information n'est apportée sur le Haut de Marché. Enfin, le marketing de ce nouvel ensemble Entreprises serait regroupé à SCE mais la partie commerciale reste partagée entre SCE et DCF ! Lorsque nous interrogeons sur l'éventuelle opportunité de regrouper tous les acteurs agissant sur le marché E dans une seule entité, on nous répond que « seul ce scénario permet de regrouper la conception des offres convergentes en un lieu unique » mais aucun mot sur la commercialisation !

Les demandes de la CFDT à ce stade

- la présentation par la Direction d'une « compilation » de ces différents dossiers afin qu'en soient mesurés les effets sur l'emploi : au global, par métier et par bassin ; il ne peut y avoir qu'un dossier GLOBAL (donc à l'issue des tests actuels en AE sur le Milieu de Marché) afin d'appréhender les enjeux économiques, l'acceptation des clients et l'impact sur l'emploi et les métiers
- la localisation précise des postes que l'entreprise souhaite fermer sur les segments Pros et PME ainsi, qu'en face, les opportunités possibles d'évolution de carrières sur le Milieu et le Haut de Marché ;
- un point détaillé, dans la consultation, consacré à la rémunération variable de l'ensemble des forces de vente (avant/après) ;
- un point sur les métiers qui n'apparaissent pas à ce stade dans ce projet de restructuration du marché E et notamment les collègues travaillant en ADV ;
- un examen local approfondi des impacts sur les mandats IRP afin de garantir la représentation et la défense de tous les collègues du marché E dans la nouvelle configuration proposée.

FRANCE TELECOM-ORANGE

<http://cfdt.francetelecom.fr/index.php>

La Cfdt c'est faire

