

Cfdt:
COMMUNICATION
CONSEIL CULTURE
ORANGE

ÉVOLUTION DE L'ADRESSAGE COMMERCIAL A2P...
La CFDT s'inquiète !

ÇA SE PASSE DANS TON UNITÉ

A.2.P N°3

Novembre 2026

Rappel du contexte :

Au mois d'octobre, la direction A2P a présenté des évolutions qui rentreront en vigueur dès le 1er janvier 2027. Ces évolutions concernent les équipes nomades.
Elles consistent en :

- **Une refonte progressive des portefeuilles, basée sur une approche marketing centrée sur la segmentation des entreprises ;**
- **Un appui sur la qualité des données et la connaissance du terrain.**

La nouvelle doctrine commerciale rend les visites clients centrales dans l'architecture de vente (levier central de proximité, détection d'opportunités, développement du multi-équipement, fidélisation et lutte contre le taux d'attrition).
Un outil d'accompagnement, Safary, est annoncé pour soutenir les équipes dès février 2027 (mise en place progressive par DO).

La CFDT réclame précisions et améliorations !

La fiabilité des données du marketing doit être garantie.

Les critères de sélections client doivent être connus de tous.
Les portefeuilles doivent être modifiables.

Il faut une meilleure rémunération des offres livrantes.

La CFDT redoute une orientation pour promouvoir les offres ProPME, moins rémunératrices, au détriment des offres OBS. La CFDT s'inquiète également sur une aggravation de la charge mentale des salariés et d'une baisse des PVC.

Pour la CFDT, la performance commerciale ne peut pas reposer que sur des portefeuilles plus contraints avec des objectifs inchangés et une rémunération aléatoire.

LA CFDT S'INTERROGE

Charge de travail et organisation :
Quelle charge de travail réelle derrière 300 ou 450 SIREN ?

Quels moyens pour absorber l'augmentation des visites et le suivi sans accroître la charge mentale ?

Visites et outils :
Quels moyens pour développer les visites en dehors de l'arrivée de Safary ?

Comment outiller les vendeurs pour rester efficaces sur le territoire de leur portefeuille ?

SAFARY : un outil pour améliorer les conditions de vente, ou augmenter les «clics» du suivi administratif ?

Données et portefeuilles :
Comment garantir la qualité des données, la transparence des critères et la correction d'un portefeuille ?

Comment sécuriser les droits de suite ? Quels sont les mécanismes prévus ?

Quid des clients et des affaires sortis des portefeuilles ?

Est-ce qu'un point d'étape est prévu pour comparer les PVC S1 2026 et PVC S1 2027 ?

La CFDT revendique que ces évolutions majeures fassent l'objet d'une information consultation auprès des instances représentatives du personnel afin de :

- **Mettre en place un suivi du maintien des rémunérations.**
- **Assurer l'amélioration des conditions de travail, notamment en diminuant la charge mentale.**

À LIRE ÉGALEMENT :



ADHÉREZ