



# CFE-CGC Orange

Adresse postale : 10/12, rue Saint Amand - 75015 Paris

Tél : 01 46 79 28 74 - Fax : 01 40 45 51 57

E-mail : [secretariat@cfecgc-orange.org](mailto:secretariat@cfecgc-orange.org)

Réf. : VV/SC/NM/30-11-2017

**Lettre ouverte**

Orange SA  
78, rue Olivier de Serres  
75015 Paris

**À l'attention de Madame Fabienne Dulac**  
Directrice Exécutive Orange France

Paris, le 1er décembre 2017.

**Objet : difficultés récurrentes sur le marché Entreprises**

Madame,

Les équipes du marché Entreprises restent confrontées à des difficultés majeures liées conjointement aux projets Delivery, COME, et Compliance+. ... Cela interroge la CFE-CGC Orange sur la capacité de notre entreprise à mener à bien les évolutions concernant le marché Entreprises.

### **Des difficultés entendues... mais toujours sans solution concrète**

Ces difficultés sont enfin entendues : l'opération de communication engagée au mois de novembre auprès des personnels travaillant sur le marché entreprises en est l'illustration. Pour autant aucune décision opérationnelle à effet concret pour le court terme n'a été annoncée. Cette communication laisse penser que DEF joue la montre, et laisse les équipes sans solution.

### **Des impacts très négatifs pour les équipes et les résultats économiques**

Les délais de production et de SAV sont devenus inacceptables pour nos Clients. Des vendeurs menacés et parfois séquestrés par nos clients, dont l'activité est mise en péril, sont devenus des actes réguliers, que la CFE-CGC Orange ne peut tolérer

Le Customer Loyalty Index (CLI - indice de satisfaction client) est en forte dégradation, et le CA sur nos relais de croissance est en dessous de l'objectif attendu.

La situation des équipes de la Vente, du Service, du Pilotage, de la Facturation et du Recouvrement en Agence Entreprises est de ce fait extrêmement difficile. Dans ce contexte de fortes mutations, et malgré de nombreuses alertes auprès de DEF, des CHSCT et des Directions des AE, l'entreprise ne semble toujours pas prendre la mesure des nombreuses problématiques rencontrées par ses Clients et ses Personnels.

### **Un pilotage inadapté ?**

La CFE-CGC Orange dénonce le recours toujours plus important à la sous-traitance, (commande, production, facturation, recouvrement, vie des solutions vendues à nos clients) sans que celle-ci soit correctement pilotée et maîtrisée, et pire encore sans aucun résultat crédible et mesurable par nos Clients.

.../...

.../...

Les difficultés rencontrées avec COME et Delivery sont exacerbées par Compliance+. Si la CFE-CGC Orange comprend bien que la doctrine néolibérale de l'Autorité de la Concurrence et les agressions de l'ARCEP sont à l'origine d'une partie des problèmes, le pilotage approximatif des projets en est une autre composante.

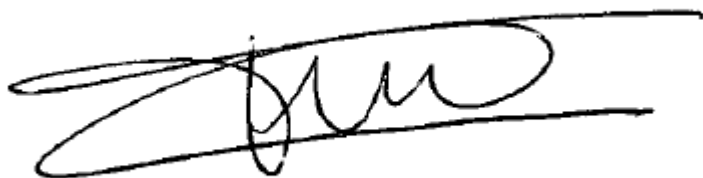
L'opportunité que devrait nous apporter la digitalisation sur nos fonctionnements internes, sur la Relation Client et les solutions que nous leur proposons est pour le moment synonyme de lourdeur et de contre productivité.

Satisfaire nos clients sur le marché Entreprises n'est pas qu'un impératif économique pour notre entreprise, c'est aussi une obligation pour maintenir la compétitivité numérique de notre pays. Orange est le seul acteur des télécommunications à poursuivre des investissements réguliers et significatifs sur le marché Entreprises. La CFE-CGC Orange est prête à interpeller les pouvoirs publics sur les enjeux d'une organisation cohérente de ce marché, si toutefois la Direction fait preuve du professionnalisme attendu dans la résolution concrète des difficultés opérationnelles que subissent les équipes depuis maintenant plus d'un an.

Ce message d'alerte est l'expression d'un malaise plusieurs fois exprimé et qui n'a jamais reçu les réponses attendues par les équipes, dont l'activité quotidienne est toujours plus dégradée par les dysfonctionnements de nos outils et processus.

C'est pourquoi la CFE-CGC Orange sollicite un entretien avec vous dans les plus brefs délais, pour faire le point sur le sens de ces évolutions, et surtout parler des solutions concrètes proposées aux personnels, afin qu'ils puissent rapidement satisfaire les demandes de nos Clients, développer notre CA, et retrouver sérénité et bien-être au travail.

Dans l'attente de notre rencontre, recevez, Madame, l'expression de nos sentiments distingués.



Valérie Vincent  
Référént Métier National CFE-CGC Orange  
Agences Entreprises



Sébastien Crozier  
Président de la CFE-CGC Orange

Copie :

- Pierre Clément - Directeur Entreprises France