

Alerte sur le SI de DEF !

DEF - mars 2023

Le SI DEF tant côté AE que Pro Pme est arrivé à un tel niveau de dysfonctionnement et de dégradation qu'aujourd'hui les équipes commerciales ou back office, ne peuvent plus exercer leur métier dans de bonnes conditions.

Les salariés craquent, le business et le CA sont impactés et l'image d'Orange écornée auprès de ses clients.

La CFE-CGC a alerté officiellement les directions d'Orange France et OBS.

Début avril 2023 Mme Fabienne Dulac va passer la main sur Orange France à M. Jean-François Fallacher. Mais elle restera au sein du COMEX, en charge du déploiement de la stratégie « Lead The Futur ». Or retrouver la croissance sur le segment Entreprises est un des axes majeurs de cette stratégie.

Au moment où la Direction d'Orange présente aux élus réorganisations sur réorganisations sous prétexte de recherche d'efficacité opérationnelle, il semble évident pour la CFE-CGC que l'amélioration du SI est un vecteur essentiel de cette recherche d'efficacité opérationnelle.

Retrouvez ci-dessous l'intégralité de l'alerte envoyé par vos représentants CFE-CGC Orange.

« Madame la Directrice générale adjointe,

La CFE-CGC vous alerte par ce courrier sur la situation catastrophique du SI de DEF, sa forte dégradation depuis ces deux derniers mois et le peu de robustesse des infrastructures sur lesquelles il est hébergé. Tous ces éléments pénalisent fortement les équipes, les clients, l'image d'Orange et le chiffre d'affaires.

Lors de la multilatérale Orange France du 21 octobre 2022, vous aviez annoncé avoir validé un audit du SI sur le périmètre Entreprise en partenariat avec OBS.

Nos représentants CFE-CGC avaient salué cette décision et en attendaient rapidement les conclusions et surtout la mise en œuvre des préconisations.

Malgré nos relances (cf. mail en pj) à date nous n'avons eu aucune information sur les suites données à cette décision.

Les équipes sur le terrain continuent elles de faire face à un SI qui se dégrade dangereusement. Que ce soit le SI Pro Pme ou le SI AE, le constat est le même. S'il y a eu certaines modifications ou évolutions elles ne sont clairement pas adaptées aux besoins des équipes.

A l'heure où la Direction Orange France n'a de cesse de nous répéter et justifier toutes les réorganisations par la nécessité d'améliorer notre efficacité opérationnelle, il y a pour la CFE-CGC dans la correction de ce SI défaillant une source évidente d'amélioration de cette dernière.

Nous vous livrons ici quelques exemples concrets de ces dysfonctionnements et de leurs impacts.

Pour le marché Pro-PME : des salariés empêchés de faire leur métier pour cause de SI défaillant !

Des pannes régulières des applications suivantes : Enov, pilier des briques Multilignes et Broadband,

SIMULOO pour lequel consigne a été donnée de diriger les clients vers leur espace client. Cela pénalise les ventes d'accessoires, et surtout le traitement des clients sur le point de partir à la concurrence (fid prio). L'absence de numéro d'accord quant à elle, empêche toute saisie du dossier.

Quand Enov ou Simuloo sont en panne ne serait-ce qu'une demi-journée, cela impacte considérablement l'organisation de travail d'un vendeur qui est attendu sur les résultats au mois. Cela oblige aussi les vendeurs à se connecter le soir, le week-end ou pendant leurs congés pour rattraper le retard ou préparer des rendez-vous clients.

Digisign. Cet outil journalier a été mis en place pour remplacer Custo sans mode d'emploi ni formation et sans délais de prévenance.

Oméga. Un outil régulièrement hors Services en fin de mois, 2 à 3 jours de suite en pleine période de bouclage des objectifs pour les vendeurs. Cela pénalise la réactivité des salariés qui ne peuvent plus répondre aux clients, faire de proposition commerciale ou traiter les commandes.

Les équipes commerciales ne peuvent tout simplement plus faire leur métier et les remontées dans la Revue d'Activité des vendeurs ne sont donc de fait plus à jour.

La fréquence des pannes du SI, bloque également les commandes « auto-livrantes », ce qui se solde souvent par la nécessité de refaire signer le client. Pour le moment les délais « magiques » de déploiement annoncés aux clients pour les offres BVC versus BIV ne sont pas au rendez-vous.

Le process Delivery ne permet toujours pas de traiter avec efficacité les dossiers multi-offres nécessitant une hiérarchie de traitement.

Quant aux dysfonctionnements de l'interface téléphonique qui pourraient paraître mineurs (coupure de communications ou passage des casques en « mute »), ils génèrent de l'insatisfaction client et dégradent les indicateurs de productivité (DMT et réitération d'appels).

Pour le marché Entreprise, un SI qui plombe l'efficacité opérationnelle sur un marché stratégique

Les pannes sont désormais quotidiennes, entraînant des problématiques en cascade. Les équipes ne peuvent plus sérieusement travailler avec des outils d'un autre âge. Ils ne permettent pas un réel suivi de l'activité, faussent les tableaux de bord, et altèrent le passage en commande des contrats signés. La perte de temps pour saisir dans ces outils inadaptés, en panne trop régulièrement affecte notre efficacité opérationnelle.

Pour exemple, sur la seule semaine 8 les équipes ont subi des pannes allant de quelques heures à plusieurs jours sur les SI suivant : Simuloo, Opus, Samarai, reflet, epilote, Nacre...

De plus, les quelques évolutions annoncées ne répondent pas aux besoins des utilisateurs et sont très loin du choc de simplification appelé de vos vœux. A ce titre, le changement de prestataire concernant la signature électronique de nos documents contractuels avec nos clients est éclairant : A l'occasion de ce changement de prestataire, les évolutions attendues et exprimées par les acteurs de la vente n'ont pas été prises en compte. De surcroît, ce nouvel outil rencontre déjà des indisponibilités. Le coût aura été semble-t-il le seul critère de choix.

Une fois de plus la Direction d'Orange France a privilégié les gains financiers à court terme au détriment de l'efficacité.

De façon répétée et argumentée la CFE-CGC n'a de cesse de vous alerter sur l'état déplorable du système d'information de DEF et de ses conséquences désastreuses sur l'efficacité opérationnelle collective et l'image d'Orange.

La CFE-CGC Orange vous demande :

- Un retour sur l'audit du SI DEF sur lequel vous vous êtes engagée.
- Dans le cadre du déploiement du plan stratégique d'Orange « Lead The Futur », la mise en place urgente d'un plan d'action et d'une feuille de route claire d'amélioration du SI DEF AE et Pro Pme.

Au vu des impacts rappelés ci-dessus, nous vous re précisons également qu'en plus de mettre en péril le CA généré par toutes les équipes DEF, tous ces dysfonctionnements exposent les personnels à des risques de surcharges de travail, de démotivation, de Burn-out, avec un impact direct sur leurs conditions de travail. Si aucunes actions concrètes n'étaient mises en œuvre rapidement nous nous verrions dans l'obligation de déclencher des alertes à d'autres niveaux.

Dans l'attente de votre réponse, nous vous prions, d'agréer, Madame la Directrice générale adjointe, l'assurance de notre parfaite considération. »

Jérôme Wartel – Christophe Moinier
Référénts Nationaux AE CFE-CGC Orange

Christelle Moreau
Référente Nationale Pro Pme CFE-CGC Orange

Copie : Madame Aliette Mousnier-Lompré Directrice Générale d'Orange Business

Monsieur Jean-François Fallacher, Directeur général d'Orange Espagne

Monsieur Vincent Lecerf Directeur Exécutif en charge des Ressources Humaines Groupe & Transformation