

Paroles, Paroles, Paroles ...

Mars 2018 – IN-RMN – AE

Après l'interpellation de la CFE-CGC sur l'inefficacité des multiples programmes mis en œuvre au sein de DEF (Direction Entreprises France, voir notre tract « La Grande Illusion » de septembre 2017), et alors que depuis plus de 18 mois elle met en garde sur les **projets Delivery et COME** et leurs conséquences inquiétantes, la CFE-CGC Orange tire à nouveau la sonnette d'alarme !

Force est de constater que les actions pour corriger les dysfonctionnements sont à ce jour rien moins qu'opérantes. Les conditions de travail se sont dégradées pour tous les salariés et le manque d'un véritable dialogue social et transparent sur ces projets, à tous les niveaux de l'entreprise, se fait cruellement sentir.

Comment dès lors accepter ces vœux, emplis d'optimisme et gonflés d'autosatisfaction dont la Direction nous a abreuvés en début d'année, quand elle ne veut pas voir ce qu'endurent au quotidien ses salariés, face au mécontentement des clients. Triste constat...

▶ Paroles, paroles, paroles...

[Depuis plus de 18 mois la CFE-CGC Orange ne cesse d'alerter la Direction](#) sur la dégradation des conditions de travail des salariés du Marché Entreprise.

L'annonce du Crash Program en Novembre dernier a semblé constituer un début de réponse. Mais que penser quand ceux-là même qui n'ont rien vu venir, rien dit, ni fait, sont ceux qui vont le mettre en œuvre... Dans 8 mois, les salariés devraient en sentir les bénéfices, disent-ils... ou pas !

Les premières décisions du « Crash Program » ne sont pas la hauteur des enjeux ...

- ◆ Les embauches annoncées à grand renfort de communication s'avèrent, au final, n'être que peau de chagrin : 240 Chargés d'Affaire embauchés, soit 18 par DO... et 40 Responsables Accompagnement Client (RAC), mais 26 sur le départ ; soit 2 par DO !
- ◆ Les RAC doivent toujours batailler avec un SI inadapté. Et si désormais les commandes sont scindées et partagées entre plusieurs RAC, le résultat reste que le suivi d'une commande en est rendu encore plus complexe. À cela, la Direction répond : « pas de panique ! » puisque le sous-traitant est le même.

... et quand la Direction se défousse de cette catastrophe industrielle sur Compliance, Delivery continue de dériver !

Comment être efficace quand on a autant de process Delivery et de cellule d'escalade que d'Agence Entreprise (AE) ?

- ◆ Les commandes sont régulièrement annulées ou abandonnées sans raison ni explication.
- ◆ Trop de rendez-vous clients ne sont pas honorés avec un impact direct sur leur satisfaction.
- ◆ La multiplication des intervenants et la parcellisation des tâches empêchent tout suivi de commande. Sans mentionner un turnover au-delà de l'acceptable chez nos sous-traitants.

- ◆ La ré-internalisation des métiers ne se fait pas et la « sortie » de la sous-traitance multiple n'est absolument pas pilotée par la Direction.

La sous-traitance externalisée telle que pratiquée aujourd'hui, contribue à dégrader le collectif de travail : preuve en est avec Delivery, qui, tant en interne qu'avec les sous-traitants, commence à créer des tensions insoutenables

Enfin, malgré tous les sacrifices consentis par la force commerciale et les équipes de back office pour que les clients conservent leur confiance dans Orange Business Services, la Direction nationale ose mentionner dans les « kick off » locaux « l'incomplétude des dossiers », et n'a consenti aucun effort sur l'ajustement des objectifs.

▶ Une Direction déconnectée des réalités terrain

En ce début d'année 2018, tous les Directeurs, sans exception, se sont félicités et auto congratulés d'une année exceptionnelle ! **Mais sur le terrain, du côté des clients et des salariés, la colère gronde ...**

Clients excédés, et salariés épuisés : les promesses manquées de la Digitalisation

Le **parcours d'une commande** entre sa signature chez le Client et sa mise en facturation doit transiter par **27 applications différentes**, qui ne sont **pas interfacées** ! Au résultat que nos collègues techniciens savent à peine ce qu'ils doivent produire chez le Client. Inacceptable !

Alors que la Facturation, reste une véritable douleur pour nos clients qui ne sont pas en mesure de retrouver dans les factures ce pour quoi ils payent, notre entreprise du CAC 40 ne s'est toujours pas dotée d'un Espace Client Entreprise digne de ce nom et les conseillers et experts Facturation croulent sous les demandes d'explications, réclamations et récriminations en tout genre.

Les beaux discours sur la digitalisation qui devait rendre le parcours client plus simple sont, au final, lettre morte. Pire, là où on déploie le digital, c'est à marche forcée, en mettant la charrue avant les bœufs.

Ça plane pour moi ...

À côté de cela, en termes de communication, ça « leitmotiv » en continu sur One team et Piazza, la panacée...

Mais pas un mot sur notre qualité de service ni sur l'enquête de l'ARCEP diligentée à ce sujet.

Pour le CLI (Customer Loyalty Index, indice de fidélité client), c'est réglé ! Les chiffres ne plaisaient pas ? Il suffit de changer de thermomètre et c'est maintenant le NPS (Net Promoter Score ou taux de recommandation) qui mesurera l'état de décomposition avancée de la satisfaction client.

Les salariés font face à une réalité terrain faite chaque jour de mécontentements clients et le « Crash Program », tant vanté, se rapproche de plus en plus d'un « Clash programmé » !

Le regroupement des filiales sous OBS SA : un premier pas vers la simplification ?

Mais l'entreprise n'apprend pas de ses erreurs, et si le regroupement des filiales sous OBS SA paraît une bonne stratégie, aucun processus de production OBS filiale n'est pour autant prévu !

Le match de ping-pong entre les différentes entités se prépare : le SAV ? Ce n'est pas nous, c'est OBS... Ce n'est pas nous, c'est la filiale... et ainsi de suite...

Pendant ce temps, le client s'arrache les cheveux... et les salariés aussi !

► Une PVV qui ne donne plus de sens

La pression sur les objectifs est toujours plus forte...

En l'état, l'échec de Delivery et COME est clairement établi. Leur incapacité à produire impacte directement la PVV, mais malgré nos alertes, malgré tous les clients en « vrilles » depuis des mois, on continue d'alimenter une machine qui ne délivre plus, tout en fixant des objectifs à atteindre toujours plus hauts !

... et les engagements pris ne sont pas respectés !

L'impact sur le CA de la fin du roaming devait être neutralisé. Pourtant, sur le terrain, c'est le traitement « au doigt mouillé » qui prédomine : ici, une compensation à 50% sur la PVV de l'un, là, rien pour l'autre... Et quand la Direction estime avoir versé plus de PVV que l'année passée, mais que les salariés ont le sentiment inverse, n'est-ce pas là le constat de ce que la politique de part variable, sensée traduire et piloter la performance commerciale, a échoué ?

► Voici le temps venu de la reconnaissance... ou pas

Nous sommes en pleine période d'EI (entretien individuel) et le nouvel accord sur la « reconnaissance des compétences et des qualifications » (ARCQ) laissait planer l'espoir d'une réelle prise en compte de l'engagement et des efforts demandés aux salariés. Hélas, si tu n'as pas la bonne « posture », point de salut... et derrière cette exigence de posture se cache une belle imposture, une occasion manquée de redonner du sens et de la valeur à notre travail.

La CFE-CGC Orange revendique

- ▶▶ L'impossibilité d'annuler une commande sans « RLP » ou demande d'information formelle préalable.
- ▶▶ L'arrêt d'objectifs à la hausse qui contribuent à engorger une machine qui ne Délivre plus !
- ▶▶ Le rétablissement des collectifs de travail en limitant le recours à la sous-traitance externe.
- ▶▶ Le respect des engagements pris sur la fin du Roaming.
- ▶▶ Une PVV qui redonne du sens à l'action de chacun.

Vos correspondants

Valérie Vincent – 06 75 09 49 72
Anna Piriou – 06 86 17 47 05
Jérôme Wartel – 06 82 59 52 40
Christophe Moinier – 06 08 70 66 54
Laurent Bourgeois – 06 84 80 10 74
Franck Legras – 06 73 69 47 23



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !



www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG