

Clash programmé

Mars 2018

Depuis plus de 18 mois la CFE-CGC met en garde la Direction Entreprises France (DEF) sur les conséquences inquiétantes des **projets Delivery et COME**.

Force est de constater que les actions du Crash Program lancé en Novembre 2017 pour corriger les dysfonctionnements sont à ce jour inopérantes. Les conditions de travail se sont dégradées pour les salariés et le manque d'un véritable dialogue social transparent sur ces projets à tous les niveaux de l'entreprise se font cruellement sentir.

Comment dès lors accepter les vœux, emplis d'optimisme et 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.

► 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... Des juin 2018, 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 est rendu encore plus complexe.

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) ?

- ◆ Des 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, un turnover au-delà de l'acceptable chez nos sous-traitants, et la parcellisation des tâches empêchent tout suivi de commande.
- ◆ La ré-internalisation des métiers ne se fait pas et la sous-traitance multiple n'est 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, crée des tensions parfois 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 des « kick off » locaux « l'incomplétude des dossiers », et ne consent aucun effort sur l'ajustement des objectifs.

► Une Direction déconnectée des réalités terrain

En début d'année 2018, les Directeurs se sont félicités et congratulés des résultats 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 la signature chez le Client et la mise en facturation doit transiter par **27 applications différentes**, qui ne sont **pas interfacées** ! Résultat : nos collègues techniciens savent à peine ce qu'ils doivent produire chez le Client.

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. 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 restent, 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 ...

Mais pas un mot sur notre qualité de service et 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 clients mécontents 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 ?

L'entreprise n'apprend pas de ses erreurs. 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 des objectifs toujours plus forte

En l'état, l'échec de Delivery et COME est clairement établi. L'incapacité à produire impacte directement la PVV, mais malgré nos alertes, malgré 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 !

Quid du pilotage managérial ?

Il est nécessaire de redonner du sens aux objectifs de la Force de Vente : ils ne sont pas en adéquation avec la nécessité de croissance du CA en lien avec les relais de croissance. Il faut donc redonner du sens à la stratégie de portefeuille clients en favorisant le CA et la satisfaction client à la course effrénée de Prise d'ordre hebdomadaire.

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

Nous sommes en période entretien individuel (EI) et l'accord sur la « reconnaissance des compétences et des qualifications » (ARCQ) laissait espérer une réelle prise en compte de l'engagement et les 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

- Une réelle prise en compte des difficultés rencontrées sur le terrain par les salariés de toutes les équipes
- Le rétablissement des collectifs de travail au sein du groupe Orange, en limitant la sous-traitance externe
- L'arrêt des objectifs de vente à la hausse contribuant à engorger une machine qui ne Délivre plus
- Une PVV qui redonne du sens à l'action de chacun, tant Vendeurs que Managers.

Vos correspondants à l'AENC

Christian Bourdellès – 06 08 49 05 85

Laurent Delavigne – 06 87 60 93 37

Alain Chéron – 06 89 10 11 28

Eddy Jégou – 06 31 14 33 85



cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !



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