

TEC : euh ... « COmment y MARCHE » ?

DORM – IL – Sept 2022

TEC devait être « Transformation de l'Expérience Client », aujourd'hui c'est plutôt **Triste Expérience Caractérisée**. Après plusieurs reports de lancement, le go live laisse penser que ce nouveau CRM mobile d'Orange Réunion est la promesse d'« enchanter l'expérience client » et offrir à Orange un outil performant. L'ambition affichée est claire : « Fournir à nos clients une expérience de haut niveau qui se rapproche d'Orange France et devenir l'opérateur multiservices de confiance de la Réunion et de Mayotte grâce à une expérience omnicanale, transparente, simplifiée, quel que soit le territoire ». Si la **CFE-CGC Orange DORM** a soutenu et émis un vote favorable lors de la consultation au CSEE, nous ne pouvons nous satisfaire de la **situation actuelle, stressante et énergivore, subie par toutes les équipes** lors de la mise en œuvre.

► Etaient-ils prêts pour ce Go Live ?

A écouter le terrain, nous sommes en droit d'en douter. **La liste des récriminations opérationnelles** est « longue comme un jour sans fin » :

- ◆ TEC souffre de "lundinite aiguë" avec ses **lenteurs** d'exploitation des lundis pour les fronts, voir des **arrêts** complets ;
- ◆ **Incapacité d'établir des factures** et quand elles sont éditées, elles ne sont pas fiables pour le marché Grand Public et Entreprises ;
- ◆ **Pas de recouvrement automatisé, d'échéancier**, si ce n'est via des suivis de macros Access : trop de traitements manuels par **manque de fiabilité des données remontées** ;
- ◆ Des **SMS intempestifs et répétitifs envoyés à tort** aux clients avec des informations erronées ;
- ◆ **Tests d'actes en situation réelle** avec des effets de bords négatifs tant pour les clients que les personnels en front ou back-office ;
- ◆ **Envoi de courriers de relance client par publipostage** alors que TEC est censé le générer automatiquement ;
- ◆ **Relances et résiliations de clients à tort** : pas de rapprochements automatiques entre le recouvrement et le paiement ;
- ◆ Certaines anomalies traitées génèrent des **régressions incompréhensibles pour les utilisateurs** ;
- ◆ **Assaut des boutiques de clients mécontents**, un prestataire **Service Clients** externe **défaillant** par manque de soutien.

Bref **TEC COmment y MARCHE pas du tout**, ça patine plutôt même !!

► Impact pour Orange

L'entreprise est obligée de provisionner les comptes car le chiffre d'affaires restitué par TEC n'est pas cohérent, avec un

risque d'erreurs d'estimation possible mettant notre **trésorerie à mal**, à défaut de recouvrer correctement toutes les factures clients. Si Orange DORM n'appartenait pas à un grand Groupe, elle aurait eu certainement **recours à des emprunts pour payer les salaires**.

► Et les personnels ?

Saluons la **résilience des collaborateurs** qui font face à cette situation inédite avec **courage et professionnalisme**. La **collaboration et l'entraide** des acteurs concernés par le projet sont totales. Toutes les **équipes** sont **hautement méritantes, travaillant d'arrache-pied**, au-delà de ce que prévoit leur cœur de métier. La **Direction** sera-t-elle **bienveillante pour récompenser**, au-delà du salaire, **cette implication sans faille** durant cette crise exceptionnelle ?

■ **DEMANDES DE PLUS EN PLUS COMPLEXES, EFFECTIFS EN BAISSSE, STRESS.....**



▶ Que fait la Direction ?

Messieurs le DO, Directeurs de l'ADRC, de l'AE et de la DSI, avec vos **visites terrains appréciées des collaborateurs, soyez des plus vigilants**. Faites en sorte que **cette situation ne perdure**, car l'ensemble des **collaborateurs** pourraient vite **s'essouffler**, entraînant de **possibles situations de RPS**. Nous déplorons déjà un cas en AE.

Notre **Direction ne peut** rester plus longtemps **insensible** et doit **prendre toutes les mesures** pour que ce nouvel outil tant vanté et attendu **fonctionne correctement**. Nos personnels ont le droit de **travailler avec les bons outils et dans de meilleures conditions**.

C'est qui le patron ?? Comarch ou Orange ? Nos demandes doivent être prioritaires. Nous déplorons le **manque de réactivité du prestataire**, alors que des personnels face aux clients doivent répondre immédiatement. Il y va de notre stabilité de **faire respecter le contrat** pour la livraison d'un outil conforme. Cela ne peut plus durer.

Viendra le moment des comptes : **la DO ne pourra pas s'affranchir de réclamer des indemnités au prestataire** pour non-respect de ses obligations contractuelles et **une estimation chiffrée du préjudice subi**. Nos élus **exigent un bilan économique de la mise en œuvre** de TEC et notamment sur nos **pertes de cashflow**.

La CFE-CGC Orange revendique

- ▶ Davantage d'aides, de renforts pour les groupes qui rencontrent aujourd'hui d'énormes difficultés à satisfaire les clients
- ▶ Que toutes les mesures soient prises pour que ce nouvel outil tant vanté et attendu fonctionne correctement
- ▶ Que nos personnels puissent travailler efficacement, sereinement et dans de meilleures conditions
- ▶ Une prise de conscience collective effective autour de ce déploiement poussif et qu'on n'occulte pas les problématiques opérationnelles terrain
- ▶ La transparence du bilan financier pour cette mise en œuvre



Vos correspondants

Jean-François Payet	0692 00 45 57
Sylvain Gadiollet	0692 21 55 53
Ingrid Dobaria	0693 21 85 16
Jean-Michel Maillot	0692 07 40 74

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG
publications DORM : <https://bit.ly/3TSeTVs>

