



Vos élus décryptent les sujets discutés en CE sur ce premier trimestre. En parallèle d'une actualité sociale forte à la Une de nos publications en ligne et newsletters (Fusion Equant France, NAO...), les dossiers étudiés en C.E. continuent d'amener leurs lots éprouvants d'incohérences sur les projets et souvent d'insuffisance de gouvernance de la part d'une Direction à bout de souffle. **Heureusement, en mai, c'est le retour du temps des cerises et l'arrivée d'une nouvelle équipe de direction.**

## Compliance +, des salariés au bord de la crise de nerfs

Après des errements en matière de communication et d'injonctions paradoxales sur le projet Compliance+, la direction d'OBS, tente désespérément de reprendre la main afin de :

- 1°) savoir comment gérer l'incommunicabilité avec les Unités d'Intervention
- 2°) absorber les retards générés par cette incommunicabilité
- 3°) réinstaurer une Relation Client basée sur la confiance.

Malheureusement, le mal est fait, la dégradation a été progressive mais inexorable. Il aura fallu que la direction soit convoquée par nos clients pour qu'il y ait une prise de conscience au plus haut niveau des dégâts provoqués par l'amateurisme de cette gestion.

Il s'agit maintenant pour la direction :

- d'accélérer la mise en place d'un outil de requêtage en temps réel (e-blc)
- d'améliorer la Commande-Livraison, par la mise en place d'outils adaptés et de procédures de recours
- de mettre en place des formations en e-learning sur l'obligation de non-discrimination
- de promouvoir un volet d'accompagnement des salariés et d'analyse RPS



### L'analyse de la CFE CGC

Ce programme est pavé de bonnes intentions, mais il n'est pas chiffré ni planifié pour un retour à la normale à court ou moyen terme. D'autres rendez-vous seront nécessaires pour mesurer les résultats obtenus et évaluer le reste à faire... L'amateurisme continue au détriment des salariés concernés par le sujet.

La Direction nous parle de retour d'une certaine satisfaction client, il serait aussi bon de sonder les collaborateurs pour mesurer, non seulement cette satisfaction client, mais aussi l'expérience salariés et le niveau de stress généré par ce projet non maîtrisé. Les personnels sont confrontés à des délais qui explosent, un manque d'accompagnement, une pression qui s'accroît...

Hélas, le dossier présenté indique à peine l'impact sur les salariés, notamment dans l'analyse des Risques Psycho-Sociaux. Celle-ci propose des plans d'actions dont la plupart reposent uniquement sur la ligne managériale de proximité et reste très floue par rapport aux plans d'action clients.

Face à ces circonstances exceptionnelles, nous étions en droit d'attendre des mesures exceptionnelles pour accompagner les équipes après le tsunami Compliance.

**Cette énorme vague a été, rappelons-le, initiée par l'Autorité de Régulation des Communications (ARCEP) qui n'a trouvé que ce seul moyen dans son incompétence pour réguler le marché.**

De même, le volet formation est insuffisant. Les salariés sont livrés à eux-mêmes avec seulement 2 modules d'e-learning de 25 minutes qui dispensent plus une information générale à destination de tous qu'une véritable formation... L'organisation d'une plus grande présence auprès des collaborateurs s'avère cruciale, et les rencontres entre équipes seront à développer... tout comme les compétences de management et de gouvernance de projet sur des sujets aussi sensibles !

# Retrait de COME : un échec industriel dû aux limites de la sous-traitance de nos applications critiques

En août 2012, la direction de SCE informait votre CE du lancement du projet COME. Justifié comme urgence absolue à cause de l'obsolescence du SI mobile entreprise DISE, COME devait prendre la relève : sécuriser le C.A. mobile tout en permettant de créer les nouvelles offres convergentes fixe/mobile très attendues sur le marché. Déjà à cette époque, la facture semblait salée, on parlait de 120 à 150M€, et les délais difficiles à tenir selon plusieurs spécialistes SI. Vos élus avaient émis les plus grandes réserves sur le projet qui leur semblait bien plus être un moyen pour DEF de contrôler la roadmap d'OBS sur le sujet de convergence, qu'un véritable plan de sécurisation du SI.

A peine le projet lancé, les salariés médusés apprennent que l'ex patron de DEF à l'époque, rejoignait la société ATOS, gagnante de l'appel d'offre de COME. Premier étonnement : aucun comité d'éthique, aucun membre de la direction ne semble s'émouvoir d'un tel manquement à ce qu'on nomme aujourd'hui la compliance. Le projet ayant démarré, la plupart des roadmaps techniques sur le marché PME sont mises sous tutelle de COME... et toute la roadmap bloque, les délais explosent. Le système fonctionne tellement mal qu'une crise éclate dans les agences dont le CCUES doit se saisir. Et finalement, on apprend fin 2017 que COME va être arrêté. Encore une fois, la Direction ne semble pas s'en émouvoir !

## Négociation Annuelle Obligatoire : le mépris !

Retrouvez sur notre site [l'analyse de la décision unilatérale](#) de l'entreprise qui dans un cynisme assumé, en l'absence d'accord signé, compte donner aux salariés moins que ce qui était proposé lors des négociations. Alors que des entreprises moins florissantes du CAC 40 savent rétribuer l'effort de leurs salariés, Orange continue à favoriser les cadres leaders et dirigeants, et les actionnaires.

[Les points clefs de la politique salariale 2018](#) sont à retrouver sur le site de la CFE-CGC ainsi que la demande de [réouverture des négociations](#) alors que les bénéfices sont au rendez-vous et que les cadres leaders et les

Vos élus eux n'en restent pas là ! Ils cherchent à connaître les coûts directs et indirects de cette catastrophe industrielle. On parle de plus de 300 M€ directement imputables, de 400M€ si on prend tous les développements S.I. périphériques à COME qui n'ont plus aucune valeur. Mais il y a aussi les coûts indirects : les retards sur les roadmaps, le personnel découragé par une gouvernance de projet aussi erratique, des pertes de CA... Combien tout cela représente-t-il ? Comment ces erreurs se traduisent-elles en perte de revenus pour les salariés du domaine UCC par exemple ?

## L'analyse de la CFE CGC

Vos représentants au CE ont interpellé la direction pour qu'elle apporte des éclaircissements sur ce naufrage. Et bien croyez-le ou pas, la direction n'a pas trouvé un seul responsable du projet pour venir s'expliquer devant le CE. Elle a juste fait une piètre déclaration qui ne nous a rien appris que nous ne sachions déjà. Elle est incapable de dire quelles mesures seront prises dans le futur en termes de gouvernance ou de compliance pour éviter qu'un tel scandale ne se reproduise. Pendant ce temps, on occupe les salariés avec des formations soporifiques sur la corruption... De qui se moque-t-on ? Des salariés bien évidemment !

dirigeants n'ont pas oubliés de garnir leur panier, et de redistribuer aux actionnaires.



## Un syndicat pour qui je compte et sur lequel je peux compter.

En savoir + sur les ASC gérées par la CFE-CGC  
[www.lemelleurdesce.com](http://www.lemelleurdesce.com)

Vous abonner gratuitement à nos publications  
[bit.ly/abtCFE-CGC](http://bit.ly/abtCFE-CGC)

Partager avec nous

 [facebook.com/cfecgc.orange](https://facebook.com/cfecgc.orange)  
 [twitter.com/CFEFCGCOrange](https://twitter.com/CFEFCGCOrange)



web



### Vos correspondants CFE-CGC

Arnaud Résillot – 06 30 52 22 96  
Gil Procureur – 06 30 17 50 53  
Thierry Chatelier - 06 70 20 76 89  
Isabelle Durant – 06 30 48 79 22

Tous vos contacts : [bit.ly/annuaireCFEFCGC](http://bit.ly/annuaireCFEFCGC)

Toutes vos infos : [www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)

Comité Editorial : Thierry CHATELIER, Michel DANA, Isabelle DURANT,  
Gil PROCUREUR, Arnaud RESILLOT, Karine RIEUX  
Contributions : Marie-Hélène AGIS, Philippe PERRUT