



CFE-CGC Orange

Adresse postale : 10/12, rue Saint Amand - 75015 Paris
Tél : 01 46 79 28 74 - Fax : 01 40 45 51 57
mail : secretariat@cfecgc-orange.org

Réf. : SC/JW/NM/2018-07-17

Lettre ouverte

Orange SA
78, rue Olivier de Serres
75015 Paris

À l'attention de Stéphane Richard
Président Directeur Général

Paris, le 17 juillet 2018

Objet : Alerte Marché entreprise / situation Delivery

Monsieur le Président,

La place du programme Delivery visait à améliorer la qualité service sur le marché entreprise. Aujourd'hui il s'avère que notre chaîne de production est désorganisée.

Lors de la phase de démarrage en juin 2016 nous avons signalé les difficultés de lancement de ce programme : manque de formation, SI mal adapté, le tout cumulé à des départs d'effectifs et réorganisations dans les UI. Le transfert d'une part importante de nos activités vers une sous-traitance non maîtrisée a contribué à la dégradation de la situation.

La réponse de la Direction face à nos inquiétude était toujours la même "soyez patients, il faudra 6 mois de mise en route et tout s'arrangera".

Certes, ce programme a été sérieusement perturbé par les conséquences de la décision dogmatique de l'Autorité de la Concurrence, que la Direction a dû décliner sous le nom « Compliance + » percutant des principes d'efficacité opérationnelle.

Pour autant, il a fallu des alertes répétées pour qu'un prétendu « Crash Programm » soit enfin mis en place par la direction de DEF en novembre 2017. Ce dernier ne proposait aucune action concrète à court terme. Au contraire, la direction de DEF lançait plus de 20 chantiers et demandait de nouveau de la patience, promettant des résultats à partir de juin 2018.

Huit mois plus tard, force est de constater qu'aucun effet ni amélioration ne sont visibles, tant pour les salariés que pour nos clients.

Quelques exemples :

- La météo des délais montre une dégradation, pour un simple accès internet (BIE) le délai est passé de 11 semaines à 13 semaines. Pour un réseau BTIC le délai est passé de 15 à 19 semaines.
- Les commandes sont maintenant aiguillées par un pôle C4P, qui rallonge d'autant les délais avant prise en compte (jusqu'à 4 semaines).

.../...

- Le recours à la sous-traitance est hors de contrôle. Nous y faisons appel de façon massive, Arvato, Armatis, Proservia, Acticall.... ces prestataires font eux-mêmes appel à de la sous-traitance qui est aussi en crash program car elle subit des Turn over de plus de 25%.
- A l'usage nous nous rendons compte qu'il existe autant d'organisation Delivery que d'Agences Entreprise soit 13 organisations spécifiques (1 par DO).
- Il n'existe pas de vrai référentiel commun, les commandes sont scindées et finalement dispatchées sur 3 prestataires qui ne se parlent pas et n'ont pas le sens du besoin de notre client.
- Des commandes sont annulées car nous n'avons pas d'un service à un autre le même référentiel, parce que notre Système d'Information perd les informations entre deux étapes.

Notre courrier adressé à Fabienne Dulac en octobre 2017 a conduit à un rendez-vous en février 2018 (sic) avec la direction de DEF. Pierre Clément et Valérie Gardès n'ont donné aucune suite à nos propositions d'améliorations : pause dans la hausse des objectifs, embauche permettant la ré-internalisation, organisation du travail différente en proposant à certains collaborateurs sur la base du volontariat de travailler plus pendant la période temporaire nécessaire à résoudre la crise, moyennant des primes valorisant le travail accompli.

La CFE-CGC Orange est de loin la 1^{ère} organisation syndicale sur le marché entreprise et ne peut accepter que ses propositions constructives soient balayées du revers de la main au prétexte que nous ne serions pas en mesure de garantir l'appétence des personnels à nos propositions.

Aujourd'hui DEF déploie des process qui complexifient la tâche de tous et sont interprétés au bon vouloir de chacun. En cas d'insuccès, elle s'abrite derrière Compliance + sans en expliquer les fondamentaux créant de vives tensions au sein des équipes.

Notre entreprise entend conquérir de nouveaux territoires (Cyber défense, Cloud, Digitalisation, IT, Intégration...). Comment garantir notre légitimité chez nos clients dès lors que nous ne sommes plus capables d'assurer notre métier historique d'opérateur ?

En pièce jointe l'alerte lancée avec l'ensemble des Organisations Syndicales lors de la dernière rencontre du 26 juin 2018 avec la direction de DEF. Elle exprime le ressenti de l'ensemble des collaborateurs et l'exaspération de nos clients.

La CFE-CGC Orange s'interroge sur les perspectives du déploiement du programme Delivery. Sommes-nous confrontés à un manque de compétences des équipes dirigeantes de DEF, ou la financiarisation excessive de notre entreprise conduit-elle une organisation générant un manque de moyens.

Dans l'attente de votre réponse, nous vous prions d'agréer, Monsieur le président, l'expression de nos considérations respectueuses.

Jérôme Wartel



Référent Métier National
Agences Entreprises

Patrice Seurin



Délégué Syndical Central