

Et Maintenant....

Novembre 2019 – impression nationale – Agence Entreprise

Une mandature se termine avec le goût amer de ne pas avoir fait beaucoup avancer les choses. Bien sûr nous avons fait embaucher plus de personnel pour endiguer l'hécatombe Delivery. Bien sûr COME n'est plus et nous avons regroupé 6 filiales sous une seule entité OBS SA filiale à 100% d'Orange SA... Mais malgré le changement de nom, le compte n'y est pas. Ni pour les clients ni pour les salariés.

Passer notre entreprise au Digital, produire et accompagner les entreprises pour plus d'efficacité, plus de sécurité et être force de proposition sur les relais de croissance (objets connectés, cloud etc.)... Il reste tellement à faire, alors que Delivery est toujours en souffrance, notre force de vente au bord de la rupture, et les managers de proximité ont de plus en plus de mal à donner du sens... sans parler de la réorganisation du modèle de vente, sous-jacente depuis 2 longues années, toujours en réflexion, en chantier et qui provoque plutôt suspicion et craintes... Pour votre accompagnement sur tous ces chantiers, nous avons été là, et le serons encore !

Delivery, Crash program

Pour la CFE-CGC Orange, Delivery illustre parfaitement la difficulté de notre entreprise à mener à bien un projet de transformation et de simplification de nos modes de fonctionnement.

Rappelons que l'objectif de Delivery était bien de simplifier notre chaîne de mise en production des solutions B2B et, d'améliorer nos délais de livraison. Un seul interlocuteur en face du client de la prise en compte de sa commande à la mise en facturation. L'entreprise comptait bien mettre à profit l'opportunité de la baisse naturelle des effectifs pour réorganiser sa chaîne de production.

Mener un tel chantier qui impacte nos Unité Commerciales (DEF), nos unité de productions (UI) notre Système d'information montre à quel point le fonctionnement en mode Silo de notre entreprise nous est préjudiciable.

Ajoutez à cela des processus à géométrie variable, un Système d'information complexe, une sous-traitance non maîtrisée, vous obtenez à l'arrivée le contraire du résultat escompté. Les commandes se perdent, nos clients sont perdus, les salariés perdent le sens du travail réalisé.

La CFE-CGC regrette que la direction de l'entreprise ait trop longtemps fait la sourde oreille aux différentes alertes remontées. Delivery à l'image de COME est malheureusement une nouvelle fois l'archétype du projet mené en « top/down » par l'entreprise sans prise en compte des réelles contraintes et remontées du terrain.

Enfin il restera un regret, les éléments fournis par l'entreprise au cabinet Technologia n'ont pas permis d'établir un bilan du coût Humain et financier de ce projet.

ARCQ toujours pas à la cible

- ◆ **Le Budget**, toujours le budget : L'application de l'accord est faite au travers d'une notion budgétaire et non au travers d'une véritable prise en considération des compétences des collaborateurs.
- ◆ **Le PDI** (Plan de Développement Individuel) : A ce jour, ce dispositif est aux abonnés absents.
- ◆ **Transparence** : quid de la pédagogie s'agissant du retour du comité d'harmonisation ? Les dés sont-ils déjà pipés en amont ?
- ◆ **Mélange des genres** entre les jeunes débutants déjà positionnés sur le contenu enrichi et les plus anciens qui sont toujours sur le contenu de base (ex. pour les IC) et **discrimination entre vendeurs** : reconnaissance des vendeurs en Bande E (fin des écarts importants de salaires Cf. nouveaux embauchés notamment...)
- ◆ **Confusion** : la CFE-CGC rappelle que l'évaluation ARCQ n'est pas un EI ni même un SIA. C'est un moment de partage sur les compétences et qualifications et non sur les résultats commerciaux.

Pour demain, quel avenir ?

Où vont nous mener la multitude de projets en cours :

- ◆ Ancrage territorial et fusion des AE (les Directions des AE annoncent que ce n'est pas d'actualité, Intox ?)
- ◆ Réorganisation du MDM (MDM standard, MDM Complexe...Quid du mercato des IC ?)
- ◆ Réorganisation des AE en cours (suppression d'un marché) et nouvelle répartition des rôles entre ICS et Filiales au travers d'une régionalisation des territoires ; avec une mutualisation de ces mêmes acteurs par territoire et plus par marché.
- ◆ Quel résultats concernant les 37 chantiers sur One Def, oneTeam, next One... notre Annapura ?

La CFE-CGC Orange revendique

- ▶▶ La remise à niveau des territoires en prenant compte du risque routier ;
- ▶▶ Reposer clairement les problématiques de télétravail et de travailleur nomade (dans le respect du statut de Cadre voire du statut de CEA) ;
- ▶▶ Chantier des conditions de travail dans des nouveaux environnements (open spaces non adaptés aux échanges téléphoniques avec les clients, aux échanges avec le manager etc...) ;
- ▶▶ Libérer la parole de nos clients et de nos collègues au travers de « vrais indicateurs » de ressenti ;

La possibilité pour chaque salarié d'être évalué sur le contenu enrichi de sa fiche de poste.