

Non non, rien n'a changé* !

*chanson des Poppys, 1971

Septembre 2018– IL –RMN AE

La CFE-CGC prend acte de la réponse apportée, par la voix d'Olivier Faure, à son [courrier d'alerte adressé le 17 juillet 2018 à Stéphane Richard](#).

Elle se félicite de ce que sa vision de la situation soit finalement partagée, même si ses alertes datent de fin 2016 et non de juin 2017 au contraire de ce qui est exposé dans le courrier précité (CF déclaration préalable Multi DEF).

Une compréhension commune, alors, des solutions, enfin ? Pas vraiment, malheureusement !

► Une qualité dégradée des productions BtoB... Certes, et pourquoi ?

Selon la Direction, de vraies raisons à cette situation...

- la mise en place de Delivery (Projet non abouti) ;
- une articulation entre les interfaces difficiles du fait de compliance +
- un niveau de vente élevé (avec des objectifs en perpétuelle augmentation)
- la séparation des activités de back office service/accès
- un crash programme trop tardif qui n'a pas réussi à inverser la tendance.

...Mais la CFE-CGC en trouve, elle, bien d'autres, bizarrement occultées !

- l'accroissement permanent de la charge de travail pour un résultat souvent catastrophique ;
- l'arrêt dans la douleur d'un SI annoncé comme salvateur, COME ;
- un SI Obsolète sur lequel nous ajoutons constamment des couches, ce qui amplifie le malaise ;
- des process de plus en plus nombreux et non fiabilisés ;
- le recours à bien trop d'interlocuteurs externes ;
- une parcellisation des tâches portée à son paroxysme ;
- un pilotage défaillant en interne comme en externe ;
- une qualité de service en constante dégradation sur tous nos produits ;
- l'incertitude des clients quant à notre capacité à les accompagner sur notre cœur de métier.

► Une remise en cause certaine... de certaines affirmations !

- Concernant les effectifs, si quelques recrutements ont bien été effectués dans l'été, il aura fallu attendre 1 an pour que cette décision soit finalement prise.

- Quant aux indicateurs de suivi : la CFE-CGC se félicite de ce que des « contrôles aient été mis en place et que tous les acteurs concernés soient désormais impliqués au travers de nouveaux indicateurs », mais :

- ♦ elle doute que le NPS (Net Promoter Score), comme affirmé dans le courrier de la Direction soit sur une pente haussière depuis mars.

De fait, que penser de la crédibilité d'un indicateur sans aucun historique, largement piloté, et venu suppléer le « CLI » (Customer Loyalty Index) il n'y a seulement que quelques mois.

- ♦ Quant aux autres indicateurs, taux d'escalade, délais moyen de réponse, qualité de l'information, qualité et délai de production, réductions des échecs de production... ils ne montrent pas d'amélioration de notre qualité et délai de production.

Et, malgré tout, un redimensionnement de la chaîne de production a été décidé.



► Des ajustements nécessaires, donc, encore à apporter !

La CFE-CGC réitère ses alertes : nos collègues continuent de subir les conséquences de projets pour le moins approximatifs, Delivery, COME, Gestion de l'injonction de Compliance +...

- À quand un vrai « pruning » (suppression) des offres et une simplification des process maintes fois annoncée, jamais mise en chantier, et chaque Unité d'Affaire utilise des process et des bons de commande qui lui sont propres.

Une uniformisation, ou une standardisation, sont plus que nécessaires et les équipes ne peuvent plus se satisfaire de promesses informelles reportées de semestre en semestre.

- Face aux difficultés rencontrées toutes les équipes se réfugient derrière des process qui deviennent la norme. Quand des difficultés ou un dysfonctionnement sont identifiés, plutôt que de chercher à en résoudre la cause, la Direction impose de nouveaux process qui privent notre organisation de toute intelligence et capacité d'adaptation.

L'automatisation, la digitalisation de la gestion commerciale perdent nos clients dans les méandres de notre structure, ARC (Accueil Réponse Client), prise en charge SAV, boîtes ZZZ... le parcours client s'est transformé en labyrinthe digital inextricable.

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



Comme en témoignent les récents sondages réalisés sur la Qualité de Vie au travail, les indicateurs sont dans le rouge, et, plus grave, la confiance n'est plus là.

**Perdus dans des escalades,
le sur-pilotage des affaires,
les acteurs de la vente Entreprise
ne trouvent plus de sens à leur travail !**

La CFE-CGC Orange revendique

- **L'arrêt de l'augmentation** continue des **objectifs** de vente et la mise en place d'objectifs cohérents avec notre capacité de production, **tant que cette crise ne sera pas résorbée** ;
- **Un Espace client simplifié** et efficace sur le suivi de commandes et les actes simples ;
- Un vrai chantier de **modernisation de notre SI** (jusqu'à 45 applications nécessaires pour un RAC et tout cela sans aucun résultat opérationnel) ;
- L'arrêt de la parcellisation des tâches qui fait perdre tout sens de l'action de chacun ;
- La **limitation** de notre dépendance à la **sous-traitance**.



Vos correspondants

Valérie Vincent – 06 75 09 49 72
Anna Piriou – 06 86 17 47 05
Laurent Bourgeois – 06 84 80 10 74
Christophe Moinier – 06 08 70 66 54
Jérôme Wartel – 06 82 59 52 40



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

