

Auckland, Delivery, Nouvel adressage commercial, et aujourd'hui, l'Ancrage territorial de la Direction Entreprises. En dix ans à peine, DEF engage sa 4^{ème} réorganisation, avec le même leitmotiv : « nous devons améliorer notre efficacité opérationnelle ! ». Comprendre : nous devons faire des économies !

Cette réorganisation mal nommée « Ancrage Territorial Entreprises », s'inscrit dans le plan Scalup et ne vise qu'à réduire nos coûts, Elle ne réglera pas ni notre incapacité à produire et à servir nos clients dans des délais raisonnables et dans le respect de nos engagements, ni à résorber la surcharge de travail liée à l'inefficacité de nos process et de notre SI. Une inefficacité constatée à la suite de la mise en place du projet DELIVERY.

Mettre la charrue avant les bœufs, c'est bien ce qui semble avoir été fait mais ce constat reflète surtout un manque d'ambition de nos dirigeants qui face aux difficultés, préfèrent réduire la voilure au lieu de redonner des moyens de conquête et de croissance.

▶ ATE, Ancrage Territorial Entreprises

Ou comment faire plus ou mieux, de plus loin avec moins de monde tout en disant qu'on sera plus près.

▶ Où sont les Femmes ?

Sur le territoire métropolitain, le marché Entreprises France va donc passer de 11 à 5 agences, et les services de production, facturation, recouvrement, accueil, Expérience client, performance seront nationalisés au sein d'une direction nationale unique (DSCE). DCE et DRCE sont plus qu'une seule Direction Métier Entreprises.

Nous ne pouvons pas passer sous silence l'absence de mixité au sein de ces nouvelles directions. Orange top employeur, Entreprise exemplaire en matière de RSE et modèle social responsable, n'a pas été capable de trouver ne serait-ce qu'une seule femme à la tête des 8 futures directions.

▶ Suppression de 217 emplois

Des postes sont supprimés et les territoires s'agrandissent : L'organisation du travail va être modifiée, elle n'est pas assez clarifiée aux bornes des périmètres sociaux actuels. Les activités sont soit divisées, soit concaténées, voire disparaissent. Cela concerne entre-autre : Responsable lancement d'Offre, Responsable Local Process, Responsable écoute Client, Responsable Local Web, les responsables des ventes...

▶ Et maintenant ?

Les promesses doivent être tenues et chacun doit pouvoir retrouver une place dans cette organisation ou au sein du groupe. La communication affiche les organigrammes mais quid du nouveau fonctionnement ? D'un process national connu de tous ? Et quid du qui fait quoi versus qui ne fait pas quoi ? De nombreux collaborateurs sont usés voir désabusés et attendent une nouvelle dynamique, source d'amélioration et de sens. Il est urgent de disposer d'une base d'information unique (stop aux Plazzas) pour retrouver nos savoirs, nos process et d'un annuaire à jour.

▶ Delivery

Le projet Ancrage territorial Entreprise sera mis en place le 1^{er} janvier 2023. Pour la CFE-CGC, il est grand temps de s'occuper de l'essentiel : de se recentrer sur nos clients, sur les causes principales de nos douleurs, les sources d'insatisfaction grandissante de nos clients, la perte de repère, le chiffre d'affaires et la confiance de nos collaborateurs.

En un seul mot : **DELIVERY**. Après, le Crash programme, le Crash programme du Crash programme, le programme d'amélioration continue, le chantier prioritaire ELFE ; là il est urgent de reprendre la maîtrise de notre production entreprise.

Le constat est sans équivoque : Une météo des délais qui continue à se détériorer, des engagements de qualité de service en berne, une perte de profitabilité et de crédibilité polluent la relation avec nos clients, impactent notre business et notre chiffre d'affaires. Il faut agir ! Arrêtons le mode agile et validons le fait que chaque évolution améliore la version antérieure. Pour rappel, « le mieux est l'ennemi du bien ».

► ELFE? I need Somebody Help!

Nos problèmes de SI et nos relations avec nos sous-traitants ne sont toujours pas clairement identifiés et encore moins réglés. Le dernier chantier en date ELFE en est révélateur. Nous avons pourtant là de réelles sources d'efficacité opérationnelles et de leviers d'économie à réaliser. Au lieu de cela, nous donnons un coup de pied dans la fourmière au risque d'éparpiller le mal ! Nous n'avons plus la maîtrise de notre production.

Ce constat est encore plus amer sur la fibre. Malgré l'annonce d'investissement massif, nous avons délégué nos métiers, nos fiertés et maintenant notre satisfaction client, notre futur chiffre d'affaires sur ce cœur de métier et les relais de croissance qui doivent en découler. Comment garder la confiance de nos clients si nous ne sommes plus là sur nos essentiels : la qualité de service, nos engagements de production et de SAV. Ce ne sont pas les formations (les déformations) de « vendre par la confiance » qui changeront ce constat. Y a-t-il d'ailleurs une autre façon de vendre ?

Il est plus que temps de réintégrer une partie de notre production avec la période qui s'annonce. Les enjeux de coupe du monde de ski, de rugby et les Jeux Olympiques de 2024 ne permettront plus à Orange Event de venir au secours de nos défaillances. C'est peut-être notre Responsabilité Sociale d'Entreprise qui va nous sauver en réintégrant localement des hommes, des compétences et des savoir. Et qui sait, nous retrouverons peut-être ainsi, le chemin des fiertés et de la confiance de nos clients et de nos collaborateurs.

► SI maman SI

Y'a-t-il quelqu'un pour s'occuper de notre SI ? Que fait Mr Blanchet ? Il devient vital de s'occuper de notre SI, de sa robustesse, du choix de son hébergement et de l'interaction avec tous les acteurs. Quand pourrons-nous disposer d'un SI conforme, pleinement opérationnel et non d'un SI inadapté, incapable de prendre en compte les évolutions d'offres, de contexte et d'usages. Aujourd'hui, ses errances, ses pannes continues sont autant de poids qui pèse sur nos métiers. Gageons que l'audit lancé par Mme Dulac en concertation avec OBS donnera rapidement des conclusions exploitables pour se

projeter sur UN outil digne de notre métier, de nos clients et d'une entreprise du CAC 40.



Analyse de la CFE-CGC

Les particularités locales n'ont pas été instruites. Pour exemple sur la DE IDF qui rassemble 3 ex AE, les impacts sur le mode de fonctionnement commercial n'ont pas été étudiés : passage d'organisation commerciale géographique à sectoriel, calibrage des objectifs avec ou sans clients Be-End. Dans certaines directions commerciales, nous avons soit des rendez-vous mixtes, soit sectoriels, des pôles spécifiques mutualisés (POEM), l'étendue des nouveaux territoires... autant de singularités régionales dont les impacts sur la santé Sécurité au travail n'ont pas été instruits dans les instances CSSCT et CSEE compétentes.

Relations Humaines

Quels moyens auront les services Relations Humaines pour accompagner cette transformation ? Le dogme du métrique X RH pour tant de salariés ne prend pas en compte l'éloignement des salariés. Les nouvelles Directions Entreprises perdent de leur proximité RH avec eux. Où et combien seront les préventeurs de ces nouveaux territoires ? Autant de questions jusque-là éludées ! Une seule certitude, les expertises remontent au national.

Il devient pressant que les promesses de madame Dulac faites à l'occasion de l'ancrage territorial pour redonner de l'autonomie et de la proximité aux DO soient effectives

La CFE-CGC Orange revendique

- Un accord de mobilité dédié aux personnels impactés par le projet ATE
- Un vrai investissement sur le digital en termes de stratégie globale de moyen et de volonté opérationnelle
- Un maintien des emplois dans les bassins de régions



Vos correspondants

Valérie Vincent – 06 75 09 49 72
Christophe Moinier – 06 08 70 66 54
Eddy Jegou – 06 31 14 33 85
Cyril Cordier – 06 81 71 39 10
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

