

À la recherche de la croissance perdue Ou le retour d'expérience sur ATE

Juillet 2023 – IN – DE

Cela fait maintenant six mois que le modèle Ancrage Territorial Entreprise (ATE) est en place chez Orange SA, et les principaux indicateurs hors chiffre d'affaires qui sont remontés sont trompeurs. Le management est devenu hyper contrôlant et bride l'autonomie des équipes. Les collectifs ne s'y retrouvent pas, perdent le sens et les conditions de travail se dégradent, entraînant des démissions et des arrêts de travail à la chaîne. Le plan de départ massif qui est en cours chez Orange Business ne rassure pas les équipes au moment où des signaux inquiétants sur l'avenir du B2B se manifestent.

Les plans de simplification annoncés chez Orange Business pour passer notre catalogue de 750 offres à 200 auront-ils les mêmes effets sur les équipes en charge de ses solutions ?

Quelles sont les chances de succès d'une stratégie axée uniquement sur la réduction des coûts, la réduction des effectifs et des relais de croissance inexistantes ou inefficaces ? Il est urgent de retrouver de l'efficacité opérationnelle avec des décideurs qui ont les moyens d'agir pour simplifier les processus et regagner la confiance des clients avant d'investir dans d'autres services moins rentables que notre cœur de métier.

► Notre SI, la dernière croisade :

Y aura-t-il un jour chez Orange une personne vraiment en charge au COMEX de régler les problèmes de notre SI ?

Pas un jour sans un applicatif défaillant, une alerte sur un de nos outils gérant la relation client (CMR), ou une base de données, sans parler de l'état de notre Espace Client Entreprise ou des « incidents » de notre réseau national mobile ou fibre. Le décommissionnement de Simuloo (l'outil de changement de mobile des clients entreprises) a laissé la place à un outil de substitution « Diana ». Les premiers retours des utilisateurs sont circonspects et prédisent des lendemains difficiles. **Que faut-il faire pour avoir un SI digne d'une entreprise du CAC 40**, de nos clients et des solutions que l'entreprise souhaite commercialiser ?

Les représentants CFE-CGC de DTSI ont alerté la direction qui ne semble pas prendre la mesure des dysfonctionnements du SI et de ses conséquences. Les salariés se retrouvent dans l'incapacité d'effectuer leur travail et d'atteindre les objectifs qui portent les ambitions d'Orange France. En tant qu'entreprise d'importance vitale, il est indispensable de regagner la confiance des clients et des personnels et cela passe aussi par des outils performants ! La CFE-CGC reste vigilante sur ce sujet. Il n'est plus possible de lancer des outils non aboutis, contreproductif en cette période de tension sur le marché entreprise. C'était le sens [de notre alerte dès sa nomination auprès du Directeur Orange France Jean-François Fallacher](#).

► Delivery ou le temple maudit :

Malgré les « crash program » successifs, la capacité d'Orange France à produire dans un délai raisonnable continue de se dégrader. Les changements de périmètre et de directeurs ajoutent de la pression et de la désorganisation sur les équipes.

C'est particulièrement vrai pour les Responsables Affaires Clients (RAC), qui se retrouvent embourbés dans des processus complexes et un système informatique défaillant. Le capacitaire des productions entrantes a récemment augmenté, ce qui met encore plus de pression sur les équipes. **La direction du service client entreprise devrait revoir la pondération des commandes avant d'augmenter la capacité des portefeuilles.** Il est urgent d'améliorer les processus et le système informatique pour reprendre le contrôle de notre production et tenir les promesses faites aux clients en termes de digitalisation et de satisfaction. Au lieu de cela, **la nouvelle direction de DSCE fait ce qui a déjà mainte fois échoué** : Ne plus prononcer le nom de Delivery, synonyme d'échec industriel de production. Chercher la faute chez les autres ; Si le délai moyen de prise en charge d'une commande est de 3 semaines, il vaudrait mieux se demander si l'entreprise a donné les moyens plutôt que de chercher à opposer les services entre eux. **La parcellisation des tâches et la digitalisation sans discernement nous ont fait passer en 10 ans d'un délai moyen de production de 6 semaines à 28 semaines ...**



Ancrage Territorial Entreprise

Où en est la promesse du modèle ? De ces moyens des territoires mis au service de notre croissance et de plus d'efficacité opérationnelle ?

Rien de concret, ni de visible qui irait dans le sens d'une croissance retrouvée !

La direction Entreprise France en est à vouloir redéfinir ce qu'est... une « escalade ». Ce n'est pas la remise en perspective nationale de cette définition qui engage à la confiance. Aujourd'hui le constat est que les directions opérationnelles ne travaillent pas main dans la main avec (DEF) la Direction Entreprises France !

ATE n'a pas cassé les « silos » et est loin d'avoir mis fin aux Baronnie qui plombent notre efficacité.



► Notre stratégie ou le cadran de la destinée :

« Lead the future » une stratégie vers l'infini et au-delà comme diraient certains, mais Alone au rythme des plans de restructuration (temps partiel senior, rupture conventionnelle collective, ou plan de départ volontaire, plan de simplification, plan Libellule sur les Agences de distribution, plan RH) avec comme leitmotiv, SCALE UP. DEF, de son côté rationalise, anticipe la simplification, celle promise depuis 8 ans (élagage, pruning) et ambitionne une forte évolution vers les relais de croissance...mais sans moyens. DEF veut accélérer sur les services alors qu'il serait urgent d'alerter sur les engagements que nous devons vendre (Garantie de temps de rétablissement, garantie de temps d'intervention, production express) et qui ne sont plus honorées. Difficile quand on est challengé et en difficulté sur notre cœur de métier, de proposer des « relais de croissance » aussi bien en cyber défense qu'en Cloud. Que dire de nos offres voix qui fondent comme neige au soleil, comme la déclinaison de notre politique environnementale (Green).

Jour après jour, la Direction d'Orange décide d'arrêter nos offres au profit de la concurrence. Ces mêmes concurrents deviennent nos nouveaux partenaires pour vendre et accélérer leur hégémonie sur le cloud (Cloud Microsoft, cloud Google, AWS) et le service. Dans le même temps **les salariés de DEF sont empêtrés depuis plus de 8 ans avec Delivery**. Cette catastrophe industrielle a obéré notre capacité à produire dans un délai raisonnable. **Malgré x crash program DEF est passé d'un délai d'installation fibre de 4j à 200j.**

Nos process sont dépassés, notre SI est d'un autre âge, trop contraignant. **Un responsable affaire client niveau 3 jongle avec 57 applicatifs qui ne se parlent pas et ne se reversent pas les uns dans les autres.** Conséquence directe : Sur le marché entreprise, les vendeurs sont au mieux sur leur activité vente 30% du temps. Les 70% restants, ils se perdent dans le reporting, le pilotage des commandes, les méandres d'un SI fait de bric et de broc.

La CFE-CGC Orange revendique

- Un SI et des applications performantes et opérationnelles
- Un réel investissement de l'entreprise pour développer nos relais de croissance (manque d'accompagnement, de ressources, de formation)
- Un vrai travail sur l'attractivité de notre périmètre.
- Un plan d'action concret sur la charge mentale et la charge de travail des (RAC) Responsables Affaire Client



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

