

Le syndrome de la Pastèque

Juillet 2022 – IN – Agence Entreprise

Ce syndrome atteint les entreprises qui s'installent dans un confort qui peut devenir dommageable. Avec pour symptôme celui des tableaux de bord dont les indicateurs sont au vert, alors que la réalité du terrain, elle, est au rouge ! A l'image du fruit vert à l'extérieur, rouge à l'intérieur !

En cause un manque d'écoute du terrain, des clients, des collaborateurs, des représentants du personnel. Qui vous diront que la pastèque est bien rouge ... et pleine de pépins !

► Le Digital, toujours en panne :

Les programmes prometteurs aux dénominations exotiques s'enchaînent en mode agile : (j'avance en marchant et je marche en avançant). COME, NACRE, ASPRO, CITRIX, EPilote...etc Autant de programmes digitaux en devenir qui nous promettaient du mieux. Mais comme tout le monde le sait, le mieux est l'ennemi du bien. En vrai rien ne marche et ne remplace l'existant. Ce n'est pas digne d'Orange, de nos clients et surtout de nos collaborateurs.

Notre réalité: Nous ne sommes plus en capacité de facturer et donc de vendre sur le périmètre Intégration, l'un de nos relais de croissance pour un changement de logiciel de gestion mal anticipé. Notre couverture client, notre pipe et nos résultats sont appréciés approximativement chaque semaine, après des retraitements manuels chronophages car le logiciel Epilote, dont c'est la fonction principale, n'est pas en mesure de nous donner les bons chiffres. Il est urgent que quelqu'un s'occupe du Digital chez Orange SA particulièrement sur le périmètre Entreprise.

Aujourd'hui la Direction du digital est stérile ne maîtrisant aucun des processus de l'industrie des parcours digitaux quasiment tous détenus par les Business Units et Orange Business Services. Les actions pilotées au niveau national et menées conjointement sur le terrain ne produisent aucun effet tangible au niveau de nos résultats digitaux : (absence d'évolution positive des KPI voire régression sur certains parcours). Depuis 3 ans les indicateurs de l'Espace Clients Entreprises sont quasiment inchangés malgré cette nouvelle direction dédiée au développement et à l'adoption du digital.

► Delivery ou l'arlésienne:

Après trois mois du programme ELFE (Ensemble pour la Fibre Entreprise) et la prise en main dédiée sur notre périmètre spécifique entreprise, la météo des délais ne s'arrange pas et promet des **créations de fibre à plus de 200 Jours**. Il est urgent d'attendre nous dit la direction, patience ; Mais cela fait 6 ans que nous attendons ! Nos réserves étaient fondées.

ASPRO

La panacée ? Nous souhaitons aussi vous alerter au sujet d'ASPRO. Les attentes sont grandes et ce projet ne peut qu'apporter des améliorations. Mais attention de ne pas aller trop vite en besogne car existe un décalage entre la promesse et la livraison. Les tests réalisés à la Fabrique ne sont pas menés jusqu'au bout.

► ATE, Ancrage Territorial Entreprises.

Plutôt que de reconquérir des territoires géographiques, de libérer les énergies, de simplifier la vente et la production, d'investir dans le digital qui marche comme nous le vendons à nos clients, de tenir nos engagements et de redonner confiance dans notre entreprise en essayant de développer notre chiffre d'affaires : Orange décide de réduire la voilure en supprimant des effectifs et en s'éloignant toujours plus de ses clients. Tout cela en voulant nous faire croire que nous allons renforcer notre « Ancrage Territorial ». **Comment en passant de 11 agences à 5, comment en supprimant 217 postes pourrait-il en être autrement ?** Comment être plus près en étant moins et en prenant les décisions de plus loin ?

Il faut faire vite ScaleUp oblige, et nous réorganiser. 3 Volets dans cette réorganisation :

1- Fusion des 11 agences actuelles pour créer 5 **Directions Entreprises** à la maille de nos nouvelles Directions Opérationnelles.

2- La création d'une **Direction Service Clients Entreprises** regroupant les activités déjà à des mailles supra- AE (Facturation, Recouvrement, La Fabrique ...) ainsi que les activités Delivery et les activités existantes dans les 2 CSCE.

3- L'organisation des **Directions Métiers** (Direction Commerciale Entreprises et Direction Relation Client

Entreprises) est adaptée afin de mieux animer les unités opérationnelles.

Cet Ancrage, n'est en fait qu'un recentrage, DEF dit vouloir redonner des moyens d'actions localement, quels nouveaux moyens seront donnés à ces nouvelles gouvernances ? Où est la simplification ? Cette réorganisation va-t-elle nous permettre de regagner la confiance de nos clients en tenant désormais nos engagements de production et de SAV ? Nos filiales seront-elles plus à même de répondre aux nombreuses sollicitations ? Aurons-nous des managers plus présents sur les territoires, capables de mieux appréhender les circuits de décisions de nouer des liens avec les clubs de Décideurs locaux, les Chambres de Commerces et d'Industries et ainsi devenir des apporteurs de business ? Aurons de nouveaux moyens pour prioriser une production ou faire accélérer sur un SAV ?



Analyse de la CFE-CGC

Le marché Entreprise France fait face à plusieurs défis : Une **rupture technologique** engagée maintenant depuis plusieurs années avec l'arrivée de la fibre, le passage au tout IP, une **concurrence exacerbée** avec un **régulateur** qui scrute de prêt nos moindres agissements, de **nouveaux comportements d'achat** et d'usage des entreprises avec des enjeux de cybersécurité de plus en plus prégnant le tout soupoudré d'une crise COVID qui ne fait qu'accélérer ce phénomène. Tous ces éléments ont engagé et accéléré **le déclin nos offres « legacy »** moteur de notre chiffre d'affaires et de notre marge.

Tous ces pans de chiffre d'affaires qui disparaissent doivent trouver des relais, les fameux relais de croissance. Mais depuis plusieurs années la Direction Entreprise France se heurtent à des difficultés tant internes qu'externes et même **si ces fameux relais de croissance affichent une croissance de CA cette dernière ne compense pas nos baisses** sur le legacy et notre marge qui s'évapore.

Faute de stratégie commerciale conquérante et innovante l'entreprise en est donc réduite à enchaîner les plans de réorganisations.

Auckland, Delivery, New one, Nouvel adressage commercial, et Maintenant Ancrage territorial de la Direction Entreprises : en à peine 10 années DEF engage maintenant sa 4eme réorganisation. Avec toujours la même motivation : « nous devons améliorer notre efficacité opérationnelle ! »... comprendre : « **nous devons faire des économies nous en revenons une nouvelle fois au plan ScaleUp.** »

Relations Humaines

Le flou est de mise sur volet Relations Humaines de ce dossier. **Quels moyens auront les services Relations Humaines pour accompagner cette transformation ?** Où seront et combien seront les préventeurs de ses nouveaux territoires ? Autant de questions jusque-là éludées ! Une seule certitude les expertises remontent au national

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.

Le respect de la procédure d'instructions des instances représentatives du personnel afin d'éviter une mise en place trop express.



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/annuaireCFECCG

