

Nos vœux pour 2020 : ni pieux, ni vains ?!

janvier 2020 – IL– DEF

Vous avez demandé DEF, ne quittez pas, nous recherchons votre correspondant... ne quittez pas, nous recherchons votre correspondant... [...]. Nous sommes désolé, nous ne sommes pas en mesure de répondre à votre demande, merci de renouveler votre appel.

DEF est aux abonnés absents. Plus personne ne répond, ni même n'accuse réception de nos courriers A/R, mails et demandes de dialogue. Plus que jamais DEF se dédouane et laisse nos correspondants locaux en AE se débrouiller. Une situation qui ne peut qu'entraîner incompréhension, défiance prégnante et persistante et toujours beaucoup d'interrogations...

Alors, maintenant que 2019 est derrière nous et que son bilan a été fait, maintenant que nous avons « une raison d'être », et pour 2020, un projet qui se veut aussi engageant que le nom qu'il se donne, formulons nos vœux pour que ses bonnes résolutions puissent être mises en œuvre.

Chers clients...

En 2020, Orange continuera de vous accompagner au quotidien avec toujours plus de services pratiques, et des solutions pour tous vos besoins de transformation vers le digital :

- Accès 24H/24H à vos factures et paiement en ligne optimisé.
- Accès à votre suivi de commande en ligne.
- Mise à disposition d'un agenda en ligne pour l'optimisation des rendez-vous.
- Mise en place d'un accueil téléphonique intelligent pour une prise en charge améliorée.
- Mise en place d'outils d'optimisation de production.
- Mise en place d'outils de traçabilité et d'un plan de reprise d'activité efficace...

D'ailleurs chers clients, dès que ce sera opérationnel chez vous, nous envisagerons de nous l'appliquer. Nous pourrions ainsi remplacer nos bons vieux process générateurs de surplus de travail, d'incompréhensions répétées, d'approximations dans les délais et les factures, et de charge mentale accrue. Nous serons alors peut-être en mesure d'honorer nos rendez-vous et de faire face aux imprévus.

Nous souhaitons qu'en 2020 :

- vous continuiez de nous être fidèles, avec nos sous-traitants, les sous-traitants de nos sous-traitants et nos plateaux d'appels multi-continentaux.
- vous vouliez bien acheter nos produits en fonction de notre règle de rémunération des vendeurs, la TPS (Table des produits et services).
- vous nous attribuiez une note de NPS (satisfaction) de 9 ou 10, quel que soit votre ressenti.

Chère Direction Entreprises France...

Une nouvelle année de labeur s'annonce et nous savons que l'ampleur de la tâche qui NOUS attend, chère DEF, ne VOUS effraie pas.

Bonne et fructueuse année 2020 où vous prendrez en compte les conclusions convergentes des expertises répétées (COME, Delivery) et où nous sortirons de ce marasme qui nous fait générer à une échelle industrielle, des rendez-vous non honorés, des factures inexactes et des réclamations inévitables, sans parler de l'insatisfaction client.

Bonne et fructueuse année 2020 où vous ne manquerez pas de nous fournir des process fiables et opérants, connus et bien compris de tous, capables de produire de façon efficace, évitant les retards, approximations, factures erronées et réclamations...



Bonne et fructueuse année 2020 qui verra l'avènement d'un plan de rémunération cohérent avec la stratégie et qui valorise le travail et les efforts réalisés.

Bonne et fructueuse année 2020, chère DEF, où pour accompagner le changement, vous mettrez rapidement en place un plan de formation adapté sur les produits et services et bien sûr de nouveaux outils pour servir nos clients comme il se doit ...

Bonne et fructueuse année 2020, donc, où à l'image de 2019, nous continuerons de vous souhaiter un esprit d'ouverture et de dialogue.

Mieux adresser nos clients :

Une réflexion est en cours sur le milieu de marché, et plus globalement sur tout le périmètre des AE (NewOne, OneDef, etc.) avec à priori une mise en application pour le S2 2020.

En ce début 2020, nous vous souhaitons, chère DEF, d'en profiter pour redonner à chaque marché HdM, MdM et SPES les entreprises qui leur reviennent, afin de repartir sur des clients entreprise correctement affectés (Multi-site, nombre de salarié... une adresse de facturation n'étant pas un site).

Nous vous souhaitons, chère DEF, en ce début 2020, de privilégier une géographie de proximité, pour que nous ne passions pas plus de temps sur les routes (avec les risques que cela entraîne), qu'à faire notre métier. Après la compression du management, il faudra bien que vous preniez en compte le si mal nommé « ancrage territorial ».

En ce début 2020, nous souhaitons aussi, chère DEF, que vous mettiez enfin en œuvre la rationalisation de nos offres, longtemps annoncée, afin que toutes les nouvelles profitent d'un vrai process de bout en bout...



Bilan 2019 de nos alertes, demandes et suggestions

[Courrier adressé à Stéphane Richard](#)

[Alerte Crash Programme](#)

[Déclaration multilatérale DEF](#)

[Les chantiers magiques](#)

[Hier, quand aujourd'hui c'était demain !](#)

Plus personne aux relations sociales chez DEF, aucune prise de contact, ni digital ni humain. Aucune réponse à nos demandes de bilatérale concernant la PVV, la stratégie et les réflexions de réorganisation. Quid de l'expertise Delivery. Aucun retour vers les AE et aucune décision sur les préconisations. Un gâchis d'argent de temps et d'énergie.

Que faut-il faire pour que DEF prenne la mesure de la situation que vivent nos clients, nos collègues ? Nous réfléchissons à d'autres modes d'actions... digitaux et humains.

La CFE-CGC Orange formule les vœux !

- ▶ que DEF se réinvestisse dans un dialogue social sincère, avec bilans RH, ARCQ, présentation et concertation avec les Instances Représentatives du Personnel, etc. Une part de la solution viendra de cet échange avec vos représentants, bien plus « ancrés » que la Direction ;
- ▶ que DEF prenne de vraies mesures pour enrayer la Crise Delivery : moyens humains à la hauteur de l'enjeu, création d'outil vraiment « digitaux », meilleure maîtrise de nos sous-traitants ;
- ▶ que DEF mette en cohérence ses actes avec la stratégie affichée... Une PVV rémunératrice sur les relais de croissance, qui n'abandonne pas le « core business » et ne soit pas en baisse systématique année après année.



Vos correspondants

Jérôme Wartel – 06 82 59 52 40
Christophe Moinier – 06 08 70 66 54
Valérie Vincent – 06 75 09 49 72
Eddy Jegou – 06 31 14 33 85
Laurent Bourgeois – 06 84 80 10 74

www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG



Cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !