

Delivery, or undelivery...

Janvier 2021 – IN – AE

Les années passent et malgré l'investissement de tous, le programme Delivery n'est toujours pas en capacité de produire dans un délai raisonnable. Malgré le « Crash programme », le « crash programme » du « crash programme » rien n'y fait, notre météo des délais se détériore inexorablement avec des délais non maîtrisés, qui mettent en péril notre crédibilité et notre modèle économique sur les relais de croissance.

► Un jour sans fin

A la veille de la réorganisation des marchés Entreprise et Pro PME, il est plus que jamais essentiel de pouvoir garantir nos engagements et développer nos offres de service.

Hélas, nous ne sommes plus capables de tenir des délais raisonnables de production, plus capables de tenir nos engagements sur les SAV et de garantir malgré les services vendus (BGP4, double raccordement, PRA, PCA) un service de qualité.

Comment, dès lors, vendre de la valeur sur nos relais de croissance quand on n'est plus capable de déployer notre cœur de métier et de fournir une bonne connectivité à nos clients entreprise ?

Rien n'y aura fait. Désormais produire déclenche l'appréhension et la crainte de faire capoter un projet global. Il faut maintenant consulter le tableau variable de la météo des délais pour essayer d'informer le client autant que faire se peut sur une date probable de premier rendez-vous technique. Impossible, en effet, de donner une date de réalisation et encore moins de vendre une « prod express ». Que de business gâché...

► DEF ça trompe énormément

La hausse de notre indice de satisfaction client suite aux actions « cocooning » (un plan d'appel vers nos clients pour prendre de leurs nouvelles en ces temps de crise) a dû contribuer à masquer nos difficultés.

Mais cette hausse n'est malheureusement pas corrélée à une satisfaction retrouvée sur notre capacité à produire en temps et en heure. Nos chiffres sur notre capacité à honorer le premier rendez-vous ou sur la mise en service active d'un service sont édifiants.

La Sous-traitance

Aujourd'hui, nous **sous-traitons plus de 70% de nos productions** avec le succès que l'on constate. Nous sous-traitons à des sous-traitants qui eux-mêmes sous-traitent pour partie et qui pâtissent pour certains d'un Turn Over de plus de 25%. Il est urgent de retrouver la maîtrise de ces partenaires.

► Les Shadocks

A l'heure de l'intelligence artificielle, des chat bot et des véhicules autonomes, nos Responsables d'Affaire Client (RAC) jonglent entre plus de 40 applications toutes plus contre productives les unes que les autres... et dans lesquelles il faut saisir et re-saisir des informations qui devraient depuis longtemps être automatisées.

Que dire de notre Espace Client Entreprise, incapable de donner toutes les factures d'un client, de permettre le renouvellement d'une carte SIM, ou d'alerter sur un risque d'orage comme le fait son cousin grand public.

Il n'est pas acceptable d'entendre parler d'incomplétude de dossier alors que nos contrats sont créés par des deviseurs qui génèrent un contrat quand **toutes** les informations contractuelles et techniques nécessaires et suffisantes sont renseignées.



Il est plus que temps de reprendre la maîtrise de notre capacité à produire. En UI, le temps est à la gestion de la sous-traitance. On donne à faire plutôt que faire.

Et que dire du plan radial permanent où se retrouvent les UI, sans catastrophe météo aucune. La fibre, pourtant priorité des priorités, accumule des retards inexplicables.

Si non adapté, process opaque, manque de sens, décisions prises sans concertation, loin des réalités, unités qui ne se parlent pas, objectifs contradictoires, voilà les ingrédients de notre Delivery.

Le monde de DEF est-il si différent du domaine grand Public où un particulier peut être raccordé à la fibre en moins de 15 jours alors qu'un client Entreprise, doit attendre plus de 6 mois pour un simple accès internet fibre ?

Pourquoi le programme d'amélioration du taux d'échec de production fibre ne s'applique-t-il pas aux clients DEF ?



Quant à Customer link, les premiers retours des AE utilisant ce nouvel outil sont désastreux, nous engageons vivement DEF à ne pas le déployer en l'état.

Une fois de plus l'entreprise montre son incapacité à faire simple et bien du premier coup !!

► Pas nous, pas nous...

La réponse de DEF aux problèmes Delivery : « Pas nous, pas nous » :

- ◆ Plus d'un mois pour affecter un dossier à la C4P : « Pas nous, pas nous » ;
- ◆ Dossier incomplet car les outils, CRM, Espace client Entreprise, sont obsolètes, inefficaces, générateurs de problèmes : « Pas nous, pas nous » ;
- ◆ Les techniciens UI ne se présentent pas aux rendez-vous, n'ont pas reçu le matériel : « pas nous, pas nous » ;
- ◆ L'UI est en plan radial annuel : « pas nous, pas nous » ;
- ◆ 30% de mise en service non opérationnel : « pas nous, pas nous ».

À chaque problème un projet, à chaque projet un chantier. Au bout de plus de 4 ans de crash program, on mobilise beaucoup d'énergie pour identifier les problématiques (La ruche, SAC, etc.) mais toujours pas de process clair et précis, commun à tous les acteurs DEF et pas de solutions.

Il faut décidément renommer Delivery en Undelivery !

La CFE-CGC Orange revendique

- Des moyens informatiques à la hauteur des ambitions de service de la Direction Entreprises
- Un espace client digne de ce nom qui offre à minima les options disponibles pour le grand public.
- Des marges de manœuvre à tous les maillons de la chaîne Delivery
- L'arrêt d'une sous-traitance qui s'apparente de plus en plus, pour nos clients, à de la maltraitance, et la revalorisation des métiers de nos RAC et intervenants en UI



Vos correspondants

Christophe Moinier 06 08 70 66 54
Jérôme Wartel 06 82 59 52 40
Valérie Vincent 06 75 09 49 72
Eddy Jégou 06 31 14 33 85
Cyril Cordier 06 81 71 39 10
Frédéric Despres 06 73 69 47 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

