



CFE-CGC Orange

Adresse postale : 10/12, rue Saint Amand - 75015 Paris

Tél : 01 46 79 28 74 - Fax : 01 40 45 51 57

E-mail : secretariat@cfecgc-orange.org

Réf. : SC/NM/2017

Orange
78, rue Olivier de Serres
75505 Paris cedex 15

A l'attention de
Monsieur Marc RENNARD
Directeur Général Adjoint,
Expérience Client et Mobile Banking

Paris, le 27 juin 2017

Objet : Orange Bank

Monsieur,

La CFE-CGC Orange tient à vous alerter sur les difficultés rencontrées par les salariés testeurs de l'offre Orange Bank.

Le niveau des interfaces digitales et les parcours clients ne sont pas à la hauteur des attentes du marché. Nous ne pouvons pas nous permettre de décevoir nos clients.

Nous vous demandons donc de repousser le lancement, initialement prévu le 6 juillet, à la rentrée. Notons qu'un lancement début juillet était particulièrement mal choisi, puisqu'une partie des collaborateurs prennent leurs congés d'été en juillet. Le surcroît de trafic généré par un lancement d'offre peut engendrer une dégradation de la qualité d'accueil de nos clients, tant dans nos centres d'appels qu'en boutique, dans la mesure où aucun dispositif de renfort n'a été prévu pour décharger les personnels spécifiquement formés à l'offre Orange Bank de leurs autres missions. Ce type de dispositif où tous les salariés du groupe sont invités à passer une semaine en boutique est pourtant traditionnellement mis en place à chaque période de Noël, et pourrait également être organisé pour ce lancement.

La Direction a choisi de ne pas suivre les recommandations réclamées par la CFE-CGC le 11 avril 2017 (Réf. : SC/NM/2017 04 11)¹, qui préconisait d'associer l'ensemble des personnels au pré-lancement et non simplement quelques beta testeurs.

Notre entreprise ne peut se contenter de signer avec les organisations syndicales des accords inconsistants sur le « digital » pour se prétendre digitale. Elle doit adopter des modes de fonctionnements et une organisation permettant réellement de faire face aux défis du numérique.

.../...

¹ https://www.cfecgc-orange.org/documents/etablissements/filiales/orange-bank/2017_04_11_-_orange_bank_-_courrier_%C3%A0_marc_rennard.pdf

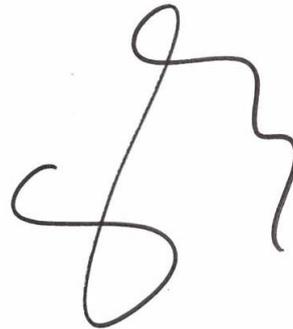
Ainsi nous vous demandons :

- Le maintien de la date d'ouverture du 6 juillet pour l'offre aux salariés, afin d'embarquer tout le personnel dans l'aventure et ne pas démobiliser ceux qui en interne se sont préparés pour cette date. Une telle ouverture permettra aussi de tester la montée en charge.
- De faire appel au personnel de toute l'entreprise (et en particulier l'encadrement) pour venir en soutien lors du lancement dans notre réseau de distribution, à la rentrée.

A l'heure des réseaux sociaux, les personnels comprennent les enjeux du lancement d'une nouvelle offre et sont prêts à se mobiliser pour aider ceux qui sont face à nos clients.

Notre entreprise se doit d'être exemplaire et à la recherche permanente de l'excellence. C'est à cette condition que nous saurons affronter les GAFAs qui chaque jour prétendent faire de nous de simples tuyaux.

Espérant être entendus et dans l'attente de votre réponse, nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'S' followed by a series of loops and a final vertical stroke.

Sébastien CROZIER
Président