



CFE-CGC Orange

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

Tél : 01 46 79 28 74

E-mail : secretariat@cfecgc-orange.org

Réf. : PS/07/03/2026-07-30

Lettre recommandée AR

ORANGE SA

111, quai du Président Roosevelt

CS 70222

92449 ISSY LES MOULINEAUX CEDEX

À l'attention de **Monsieur Ludovic Guilcher**
Directeur Entreprises France

À l'attention de **Madame Patricia Peiffer**
Directrice des Ressources Humaines
Direction Entreprises France

Paris, le 30 juillet 2026

Objet : Alerte sur le déploiement de Salesforce et dysfonctionnements dans la gouvernance des projets métiers

Monsieur le Directeur,
Madame la Directrice,

En 2025, l'entreprise avait annoncé que Salesforce remplacerait l'outil Mercure en tant que système de gestion de la relation client (CRM). À cette occasion, la Direction ProPME et la Direction du Système d'Information (DSI) avaient sollicité chaque métier pour élaborer un cahier des charges rigoureux, destiné à prendre en compte les besoins terrain spécifiques de nos collaborateurs.

Bien que la Direction ait acté la solution Salesforce pour 2026, nous déplorons que la trajectoire du projet diverge fortement des engagements pris initialement. À la suite de la livraison du premier lot "Safary" relatif aux activités marketing, les personnels concernés constatent que la DSI a mené ce programme sans concertation auprès des instances syndicales, ce qui constitue un manquement aux règles de gouvernance.

Cette approche en vase clos écarte les utilisateurs clés au profit d'une approche théorique, déconnectée des réalités du terrain.

1. Une logique de contrainte budgétaire imposée au détriment des métiers

À l'instar des dérives constatées sur le projet Come, la DSI semble avoir pris unilatéralement le contrôle d'un projet pourtant initialement piloté par la Direction Métiers ProPME (DM2P). Selon les informations transmises par la Directrice des Programmes Transverses, cette reprise en main s'accompagne d'une décision inacceptable : les cahiers des charges coconstruits par les métiers ne seront pas respectés, pour de simples motifs d'économies budgétaires.

La DSI impose ainsi l'idée que ce sont aux personnels de s'adapter aux rigidités de l'outil Salesforce, et non l'inverse. Les conséquences concrètes sur l'activité quotidienne s'annoncent lourdes :

- ✓ **Ressaisie obligatoire des données** : L'absence d'interface et de compatibilité avec l'outil actuel de suivi des affaires (le pipe) va contraindre les vendeurs à ressaisir manuellement l'intégralité des informations clients. Cela représente une perte de temps considérable et un risque accru d'erreurs.
- ✓ **Régression sur les outils de travail** : Un système de gestion des rendez-vous moins performant est actuellement mis en place, alors même que cette fonctionnalité est critique pour l'efficacité des commerciaux et la satisfaction de nos clients.
- ✓ **Conception opaque** : Des outils de ciblage marketing sont en cours d'élaboration sans que les directions métiers concernées n'y soient aucunement associées.

Il apparaît ainsi que la DSI s'érige en arbitre des stratégies commerciales et de la relation client, ce qui soulève de profondes interrogations quant à la gouvernance et au respect des prérogatives de chaque direction.

2. Manque de transparence, intermédiation externe et projets mis à l'arrêt

Le climat actuel est également marqué par une opacité managériale préjudiciable. Une équipe de dix consultants externes issus de la société Allianc3 occupe des bureaux à proximité immédiate des équipes DM2P. **Ces intervenants extérieurs participent aux réunions et influencent directement l'avenir professionnel des salariés**, sans que leurs objectifs ni leur mandat précis n'aient été formellement présentés aux équipes, générant un sentiment légitime d'intrusion.

De plus, des audits de performance et d'organisation sont menés auprès de certains collaborateurs choisis de manière discrétionnaire, sans qu'aucun retour ni communication de restitution ne leur soit partagé, ce qui nourrit une profonde perplexité quant aux finalités réelles de cette démarche.

Par ailleurs, les équipes de DM2P apprennent fortuitement, par le biais d'autres directions, que **plusieurs projets en cours ou déjà validés ont été brutalement stoppés**. La Directrice des Programmes Transverses aurait justifié cet arrêt par une intégration future au sein de Salesforce. Or, aucune communication officielle n'est venue étayer ces arbitrages, laissant les équipes dans le flou le plus total quant à l'abandon réel ou à la reprise effective de leurs travaux.

3. Déploiement unilatéral d'une Intelligence Artificielle (IA)

En parallèle du CRM, nous constatons **l'intégration imposée d'une Intelligence Artificielle (IA) Salesforce**, générant des coûts supplémentaires. Ce déploiement s'effectue sans aucune communication préalable sur ses impacts pour les métiers de la vente et du support, et en l'absence totale de visibilité sur une charte éthique.

Nous vous rappelons que la CFE-CGC a adressé un courrier spécifique à la Direction à ce sujet ([courrier DEF](#)), resté sans réponse à ce jour. Cette nouvelle IA vient s'ajouter à une multitude d'outils déjà existants (IA Business Unit, SI, Digital, Mon Assistant IA, etc.), posant la question de la pertinence et de la cohérence globale de ces investissements.

En conséquence, les représentants CFE-CGC Orange de la Direction Marché Pro-Pme demandent :

- ✓ **L'organisation immédiate d'une réunion bilatérale** avec Madame la Directrice du marché Pro-PME, en présence indispensable de la Directrice des Programmes Transverses.
- ✓ **Le repositionnement des salariés au cœur de la démarche**, afin de bâtir des solutions applicatives réellement adaptées aux besoins du terrain et de l'activité.
- ✓ **Une transparence totale** afin de redonner le pouvoir d'arbitrage aux Métiers face à une logique purement informatique et budgétaire qui fait fi des réalités opérationnelles.

Nous ne pouvons accepter que l'entreprise reproduise les erreurs du projet Come, dont le coût s'est élevé à près de 900 millions d'euros sans jamais avoir pu répondre aux besoins réels des utilisateurs. Il est urgent de recentrer les projets sur les attentes de celles et ceux qui participent à réaliser le chiffre d'affaires au quotidien.

Dans l'attente d'un retour rapide de votre part pour fixer la date de cette rencontre bilatérale, nous vous prions d'agréer, Monsieur, Madame, l'expression de nos salutations respectueuses.

Patrice Seurin
Délégué Syndical Central

Handwritten signature of Patrice Seurin in blue ink, featuring a stylized 'P' and 'S'.

Christelle Moreau
Secrétaire Nationale Agence ProPME

Handwritten signature of Christelle Moreau in blue ink, featuring a stylized 'C' and 'M'.