

Déclaration Préalable

CSEE mars 2023

Madame La Présidente,

Mesdames et Messieurs les élus, et représentants de la direction.

A l'occasion de l'annonce de son plan stratégique à 2 ans, Chrystèle Heydemann a rebaptisé « engage 2025 » en « lead the future ». Elle a également choisi de changer le nom d'OBS qui devient Orange Business ; Le bruit cours qu'elle est sur le point de changer également le nom de notre belle entreprise qui va passer d'ORANGE àMandarine. Enfin... elle hésite avec Clémentine. La Clémentine est plus petite, elle contient moins de pépins et elle est plus facile à éplucher !

La CFE-CGC n'en est pas plus surprise que cela, compte tenu de l'absence d'ambition de conquête du fameux plan, de sa stratégie réduite à de la tactique, et qui consiste à vendre les bijoux de famille (d'OCS à OrangeBank), diminuer notre patrimoine immobilier comme peau de chagrin et de réduire la masse salariale toujours plus chaque année.

C'est sans doute la proximité avec le 1er avril qui donne à certain l'envie de lancer ce poisson, mais Orange transformée en Clémentine ne fait rire personne, hélas.

Sous la boutade se cache la réalité peu reluisante d'un plan de départ volontaire de grande ampleur à Orange Business, près de 700 postes concernés si on en croit la presse, comme si le dernier TPS en date qui a exclu 7600 salariés du groupe ne suffisait pas ; Sans parler d'ARI, d'ATE et de libellule ! Que de jolis noms pour des plans qui visent encore une fois à passer un maximum d'activités à la sous-traitance, en filiale, et à inciter les gens à aller voir ailleurs.

L'entreprise n'investit même plus dans les outils basiques qui permettent à ses collaborateurs de travailler efficacement, de manière fluide et fonctionnelle. La direction cherche-t-elle à dégouter les ACO et les AFO, indécrottablement attachés à leur boîte, qui n'ont toujours pas compris qu'on n'a pas besoin d'eux, qu'on ne veut plus d'eux !

Comment interpréter autrement les graves dysfonctionnements du SI que nous constatons dans énormément d'unités ?

Nous vous livrons ici quelques exemples concrets de ces dysfonctionnements et de leurs impacts.

Pour le **marché Pro-PME**, des pannes régulières se produisent sur les applications suivantes :

- **Enov**, pilier des briques Multilignes et Broadband,
- **SIMULOO** pour lequel consigne a été donnée de diriger les clients vers leur espace client digital. Cela pénalise les ventes d'accessoires, et surtout le traitement des clients sur le point de partir à la concurrence (fid prio).
- **Digisign**. Cet outil journalier a été mis en place pour remplacer **Custo** sans mode d'emploi ni formation et sans délais de prévenance
- **Oméga**. Un outil régulièrement hors Services en fin de mois, 2 à 3 jours de suite en pleine période de bouclage des objectifs pour les vendeurs.

Quand Enov ou Simuloo sont en panne ne serait-ce qu'une demi-journée, cela impacte considérablement l'organisation de travail d'un vendeur qui est attendu sur les résultats au mois. Cela affecte négativement le NPS, qui est pourtant la priorité de l'agence Pro-Pme, et cela réduit d'autant le gain potentiel de PVC. Les bugs peuvent entraîner jusqu'à un quart de perte de PVC pour les vendeurs !

Cela les oblige à se connecter le soir, le week-end et pendant leurs congés pour rattraper le retard ou préparer des rendez-vous clients.

Quant aux dysfonctionnements de l'interface téléphonique qui pourraient paraître mineurs (coupure de communications ou mise intempestive des casques en « mute »), ils nous font passer au mieux pour des impolis, au pire pour des amateurs aux yeux des clients.

Pour le **marché Entreprise**, les pannes sont désormais quotidiennes. Pour exemple, sur la seule semaine 8, les équipes ont subi des coupures allant de quelques heures à plusieurs jours sur les SI suivant : Simuloo, Opus, Samarai, reflet, epilote, Nacre...

En AD ce n'est pas mieux : les boutiques rencontrent des problèmes de SI sur : OBank, CRMGP, Simuloo, Oméga, Reflet, New rdv, paiement partout, PXF, Mercure, des erreurs de prix entre dans D-star et Basic etc etc...,

Il ne se passe pas une semaine sans bug.

Tous ces éléments pénalisent fortement les équipes, les clients, l'image de Clémentine..., pardon.... d'Orange ainsi que le chiffre d'affaires.

En UI : Il y a beaucoup à dire sur les problèmes de tablettes des techniciens et sur les incompatibilités avec le SI des RIP tiers, sans parler de Georeso qui plante et qu'il faut redémarrer. Le transfert de GDP sur metapli l'a rendu beaucoup plus lent, souci supplémentaire.

Comment croire à la sincérité de la direction, quand les nombreuses alertes de la CFE-CGC sur le sujet des carences de son SI restent sans réponse ? Comment croire que ce n'est pas laissé en l'état sciemment, qu'il n'y a pas un but recherché derrière cet apparent désintérêt

A l'heure où la Direction Orange France n'a de cesse de nous répéter et justifier toutes les réorganisations par la nécessité d'améliorer notre efficacité opérationnelle, il y a pour la CFE-CGC dans la correction de ce SI défaillant une source évidente d'amélioration de cette dernière.

Merci de votre écoute.