



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/CM/2024-05-27

Orange France

1, avenue du Président Nelson Mandela
94745 Arcueil Cedex

À l'attention de

Monsieur **Jean-François Fallacher**,
Directeur Exécutif d'Orange France

Paris, le 27 mai 2024

Objet : Dysfonctionnements opérationnels et gouvernance des Agences PRO PME

Monsieur le Directeur,

La CFE-CGC Orange attire votre attention sur la situation tendue existante au sein des Agences PRO PME faisant suite :

- A de nombreux dysfonctionnements opérationnels qui perturbent toujours plus l'activité ;
- Au départ précipité de deux directeurs vers la concurrence qui interpelle les personnels.

Dysfonctionnements opérationnels perturbant l'activité.

Actuellement, la Direction priorise l'amélioration et la simplification des outils du Système d'Information (SI), alors que ce projet vieux de plus de 10 ans était constamment reporté. Cette initiative appelée « de l'avant-vente » mobilise les équipes à un tel point qu'elle met les préoccupations « business » au second plan. La nouvelle stratégie de la direction commerciale Pro-PME a perturbé le personnel d'A2P en réorganisant les métiers commerciaux et en changeant les méthodes de vente.

Une stratégie bancaire, des parts de marché qui s'érodent et un chiffre d'affaires qui décroît ne sont-ils pas des éléments qui doivent nous interroger ?

A titre d'exemples, quelques dysfonctionnements qui impactent les équipes :

- Des techniciens d'intervention de l'Unité Clients et Industrielle (UCI) signalent que de nombreuses remontées d'intérêts client ne sont pas exploitées par les équipes commerciales Direction Entreprise, qui elles, nous affirment ne recevoir aucune alerte ;
- Une part variable commerciale (PVC) A2P maintes fois revue et mise en place qui déstabilise les équipes nomades et chargés de clientèle ;
-
- Une politique de sous-traitance poussée à l'extrême, transformant Orange en simple passeur d'ordres.

Il est de votre responsabilité de tout mettre en œuvre pour retrouver l'efficacité opérationnelle qui fait tant défaut à notre entreprise. La CFE-CGC Orange vous demande de vous saisir rapidement des points opérationnels en souffrance et de procéder à l'application de mesures essentielles :

- Le renforcement de nos relations avec nos clients et l'augmentation de notre chiffre d'affaires en gagnant des parts de marché grâce à une organisation solide et partagée ;
- La révision de notre stratégie commerciale pour adopter une approche proactive de l'avant-vente afin d'améliorer nos outils et placer le business au premier plan ;

- La mise en place d'une communication transparente et régulière avec les salariés de la Direction Entreprises pour leur fournir des informations claires sur l'avenir de la direction client Pro-PME/Agence Pro-PME (DC2P/A2P) et restaurer ainsi la confiance.

Ces problèmes internes nuisent à nos performances. En 2023, notre chiffre d'affaires a baissé de 1,4 % pour atteindre 1,85 milliard €, principalement à cause de la perte de 1,2 million de clients (-4,5 %) et des difficultés à convertir les clients à la fibre. Notre NPS était de +5, tandis que Free affichait +19 et Bouygues +3. Il est crucial d'alerter sur les dysfonctionnements persistants face à la concurrence croissante.

Gouvernance des agences PRO PME et du marché Entreprise France : des départs à la concurrence en cascade qui inquiètent.

Lors du dernier séminaire Pro-PME du 8 février 2024, Monsieur Mainard, alors directeur commercial de cette division, avait déclaré, « qu'il était normal de perdre du chiffre d'affaires et des parts de marché, et que cela permettait d'avoir la paix avec la concurrence ».

Le mois suivant, il rejoint SFR et depuis adopte une communication très active sur les réseaux sociaux, annonçant le déploiement d'une stratégie et d'offres ressemblant étrangement à celles qu'il portait chez Orange. Ces propos soulèvent des questions quant à la crédibilité de la stratégie mise en place il y a quelques mois.

Pierre Clément, ancien directeur Entreprise France, a également quitté Orange. Les déclarations ambiguës de la direction Orange France à la suite de ce départ précipité ont engendré des préoccupations majeures au sein de l'entreprise. En outre, plusieurs collaborateurs proches de Messieurs Mainard et Clément ont également choisi de quitter le Groupe. Cette situation est d'autant plus préoccupante que Pierre Clément a rejoint Altice, la maison mère de SFR, où il assumera, à partir de septembre, des responsabilités similaires à celles qu'il occupait chez Orange. C'est toute la gouvernance et la stratégie mise en place sur le marché Entreprise France qui vacille !

La CFE-CGC Orange s'interroge sur la mise en œuvre des clauses de non-concurrence pour des cadres dirigeants bénéficiaires du programme d'actions gratuites (LTIP) et sur la préservation de la confidentialité des informations stratégiques.

La CFE-CGC Orange demande un plan d'action pour résoudre les problèmes de gouvernance et les dysfonctionnements opérationnels qui entravent le travail quotidien des équipes, affectant ainsi nos performances commerciales et la satisfaction de nos clients.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de nos salutations respectueuses.

Patrice Seurin
Délégué Syndical Central

Christelle Moreau
Secrétaire Nationale AG2P

