



COMMUNICATION  
CONSEIL CULTURE  
GROUPE ORANGE

## DIRECTION ENTREPRISES FRANCE

# «**COME**» D'HABITUDE

**COME, COnvergence du Marché Entreprise, sera le nouvel applicatif phare de quelques 12 000 salariés de DEF et des AD à l'horizon 2018. À la veille de sa généralisation, la CFDT constate que la première version imparfaite de COME nécessitera un accompagnement fort des utilisateurs au travers de la formation, mais pas seulement...**

### COME modifie l'organisation et la charge de travail

Des pilotes ont été menés depuis plus d'un an, des testeurs ont utilisé une version de l'outil où quelques 4000 premiers clients de PME et des AE ont été intégrés sur des offres de convergence et de mobilité. **Pour la CFDT, les résultats démontrent que la répartition des tâches entre les ASCOMS, les services ARC, les CSE, le 1016 PME, les Vendeurs et plus généralement leur charge de travail s'en verraient modifiées.** De plus, COME ne remplacera finalement pas les anciens applicatifs dans l'immédiat (*DISE, OMEGA, SIMULOO, WINSELL*), car tous les clients n'y seront pas basculés en même temps.

**En l'état, la CFDT s'est bien sûr prononcée « CONTRE » la généralisation immédiate de COME lors du CCUES de juin 2016**, particulièrement dans les AE où trop peu de clients seront concernés, et à l'AG PME, où les vendeurs anticipent un déséquilibre de leur charge de travail pendant une période qui pourrait aller jusqu'à plusieurs années.

### L'allocation des ressources à réinterroger !

Les enquêtes sur les RPS menées en amont du projet pour tenter d'anticiper les impacts sur les utilisateurs des marchés E et Pme ont bien eu lieu. Néanmoins, chacun attendait une prise en compte des besoins réels des utilisateurs pour bâtir un outil qui corresponde vraiment au fonctionnement actuel de l'entreprise en termes de ressources disponibles ou de process existants.

Avec des temps de saisie plus long pour établir un devis et commander une offre, **la CFDT** souhaite que certaines équipes déjà en tension soient renforcées : les ASCOMS, les vendeurs, mais aussi les formateurs et soutiens vont travailler sur un outil dont de nombreux process ne sont pas encore aboutis.

**Les salariés n'ont pas à s'adapter sans contrepartie à des contraintes et aux dysfonctionnements liés à la version imparfaite de COME qui sera déployée.** C'est bien à l'entreprise de mettre des moyens supplémentaires pour que l'outil dans sa version 1 prennent en compte les conditions de travail des salariés des différents services, même en phase de transition.

Il faudra encore d'autres versions de l'outil COME avant que celui-ci soit finalisé. Et pour beaucoup, cela voudra donc dire une application supplémentaire pour gérer les clients concernés.



La CFDT réclame une réévaluation des besoins en GPEC par bassin et métiers, et si nécessaire, de l'emploi en plus !

Retrouvez ce tract et nos informations CFDT sur [Intr@noo](mailto:Intr@noo) / [Espace syndicats](#)

Et sur Internet:

<http://www.f3c-cfdt.fr/entreprises/orange>  
<http://www.facebook.com/dsccfdt.orange>  
[http://twitter.com/CFDT\\_FTOrange](http://twitter.com/CFDT_FTOrange)



**Le choix de la Direction a été de confier la production de cet outil à une société externe, mais pour quels résultats ?**

**Et pour la CFDT, ce choix de la direction d'aller vite en besogne présente des risques.**



## « COME » un ouragan dans le S.I. d'orange

C'est en 2012 que le projet COME a pour la première fois été présenté aux CE de VMF et d'ITRSI. Ce projet stratégique semblait alors une nécessité pour Orange et ses clients, mais visait surtout à améliorer significativement la position de travail des salariés. Pourtant, le choix de l'entreprise de choisir ACCENTURE pour produire ce nouvel outil a soulevé beaucoup d'interrogations. La CFDT dénonçait à l'époque le calendrier intenable du projet et la volonté d'externaliser entièrement la conception de COME, dont la phase d'étude des besoins utilisateurs, en écartant entièrement les équipes internes du SI. Adapter une suite logicielle d'Oracle achetée « sur étagère » présentait pour la CFDT le risque que ce logiciel ne soit pas adapté aux process déjà existants de l'entreprise sur le domaine de DEF.

Pour la CFDT, l'urgence de remplacer un outil obsolète ne devait pas pour autant faire oublier à l'entreprise la nécessité de respecter les règles élémentaires de la conduite de projet SI et la mise en place d'un outil adapté à l'environnement complexe dans lequel il allait devoir s'intégrer.

**Pour la CFDT, ce choix de la direction d'aller vite en besogne présente des risques** : une version plus aboutie de l'outil aurait permis une mise en œuvre moins complexe pour les salariés qui devront maintenant jongler entre deux applicatifs, non pas de façon transitoire mais pour plusieurs années.

### Le remplacement de DISE effectivement incontournable

En 2012, DISE, outil de gestion des lignes mobiles des clients du marché entreprise, était déjà jugé obsolète. Son taux d'indisponibilité et ses nombreuses pannes étaient préoccupants. La volonté de DEF et de la direction du SI était alors un nouvel outil tout en un à horizon 2015, allant du devis à la facturation, qui réduise les délais de livraison et d'implémentation de nouvelles offres sur le marché, et allait faire disparaître les bugs de facturation. Peu à peu, ce SI devait remplacer DISE, et concerner tous les clients du domaine Entreprise (*E, PME, Pro, Grands Comptes, etc ...*) et toutes les offres incluant de la mobilité et de la convergence. Orange semblait alors optimiste sur le calendrier et faisait une communication interne plus que positive sur l'intranet.

**Pour la CFDT, l'anticipation du remplacement d'équipements ou SI obsolètes est un réel enjeu pour éviter des aléas impactant les clients et les salariés, et plus généralement doit toujours viser à améliorer la position de travail des utilisateurs.**

Pour autant, la promesse de COME de remplacer DISE a-t-elle été tenue? Jusqu'à quand DISE sera-t-il en état de fonctionner ?

**Pour la CFDT, l'Humain doit être au cœur de tous les projets de DEF !**

### L'Humain doit être au cœur de tous les projets de DEF !

**Les AG Pro, PME, les AE et les CSE voient leur environnement de travail se réorganiser à force de grands projets, tout en subissant parfois des aléas qui les dépassent:** ARC, Delivery, les pannes de la plateforme IP et leurs conséquences, la nouvelle PVC pro pme, la ré-internalisation des flux du 706 au 1016 de PME, MRC Pro pme, l'arrêt brutal de 42C dans les AE, l'Environnement Vente, ACE et maintenant COME.

**Pour la CFDT** ce n'est pas tant le bien fondé des différents projets qui est critiquable, mais la concomitance de leur mise en œuvre, qui elle, pèse sur les salariés.

**Au-delà du maintien de bonnes conditions de travail, la CFDT attend que la contribution des salariés de DEF à la réorganisation du domaine Entreprise soit reconnue à sa juste valeur.**

