

**AE, AGPME, AGPRO**  
**Été 2016**

COME (COnvergence Marché Entreprises) est un projet initié en 2012, un nouveau SI dédié aux offres mobiles et convergentes (OOPP, BIV), pour le périmètre Entreprise et ses canaux de vente, avec potentiellement 18 000 utilisateurs. L'ambition initiale était de couvrir le périmètre Entreprises et Grands Comptes, ambition revue largement à la baisse. Sont désormais exclus de Come les Grands Comptes, le haut de marché E et SPES (secteur public, éducation et santé).

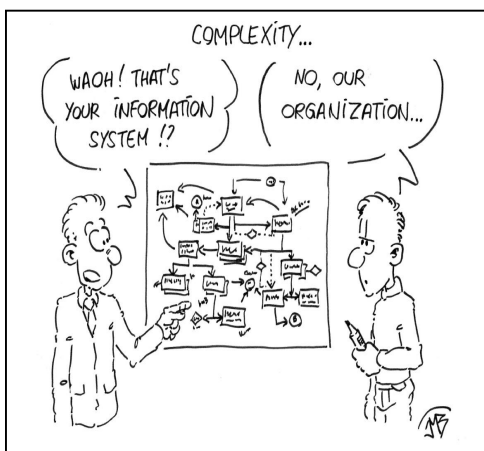
## Maxi coût

Le coût de ce projet a explosé : 147 M" initialement, puis désormais 206 M", en réalité ce sera finalement 270 M" dédié au cœur du SI Entreprise dont la refonte nécessaire à la compatibilité avec COME. L'objectif annoncé par Orange est de faire face à l'évolution de la convergence dans un contexte de vieillissement du SI, avec la volonté à terme de simplifier le SI. Et améliorer l'expérience client-es et salarié-es. Ouf, on est rassuré ! COME permettra aussi « d'accompagner l'évolution des effectifs en lien avec la GPEC ». Ce sont bien les gains de productivité pour l'entreprise qui sont visés.

## Mini transfert ?

Après le classique pilote dans deux AE et à l'AGPME, un premier déploiement sur trois AE (dont les deux pilotes) et PME IDF est prévu pour novembre 2016, avant généralisation totale en février 2017.

40 000 client-es passeront sous COME en novembre, 180 000 en février 2017, et la totalité en mars 2018 (25 000 client-es en E, 155 000 PME, 86 000 PRO). Ici ou là, ça coince sur les migrations annoncées : PME IDF est ainsi reporté à février 2017, et la volumétrie des client-es E transférables est en baisse continue, quasiment au cas par cas.



## Les enseignements des pilotes :

- Il est trop tôt pour mesurer les éventuelles conséquences (positives ou négatives) pour les client-es.
- Concernant les salarié-es, l'inquiétude est de mise : de multiples bugs ce qui en soit n'est pas un scandale pour un nouveau SI mais toujours pas de SI simplifié à l'horizon. Plus grave : un empilement, une lenteur aggravée et un SI peu opérationnel. La saisie est beaucoup plus longue par exemple pour le marché PME, le temps disponible pour la vente est donc considérablement réduit. Au point que sur le marché E, la direction vire à 180°. L'heure n'est plus à l'autonomie de la vente pour ses actes de gestion, mais la saisie des devis par les ASCOM !
- Cerise sur le gâteau : au moins une application essentielle qui devait disparaître est maintenue (DISE, outil de gestion de la mobilité) générant des saisies en bi-mode pour une durée indéterminée.
- Un dysfonctionnement n'est toujours pas résolu : au delà des difficultés liées aux tablettes 10 pouces très fatigantes à l'usage, COME n'est pour le moment pas utilisable en nomadisme en raison de sauts d'écran.

Par ailleurs, l'entreprise ne prend pas en compte la concomitance des projets qui multiplie les risques : ARC, PVC, Delivery sans oublier la mégacrise XOIP. En comité central d'entreprise CCUES, l'ensemble des délégations s'est prononcé contre (CFDT, SUD, CGT, STC) ou s'est abstenu (FO, CGC). C'est dire !