



## « Quand certification rime avec optimisation »

Interview croisée de Michel Quinton, Orange  
Business Services, et François Lorek, auditeur  
AFNOR Certification

Le 15 novembre 2010

Orange Business Services mise sur une triple certification pour garantir la qualité des services délivrés à ses clients et la sécurité de ses systèmes d'information. Une démarche colossale dont le périmètre, à l'image d'Orange, ne connaît pas de frontières.

*«La certification apporte une reconnaissance officielle qui rassure les clients sur le niveau de leur fournisseur de services »*

**Aujourd'hui, la triple certification d'Orange Business Services**

**couvre une douzaine de services clés** et plusieurs sites dans le monde, soit environ 10 000 salariés. Des activités stratégiques sont concernées, comme les centres supports client de France, du Caire et de Delhi, les grands projets, les activités de services informatiques et de solutions de communication pour les principaux comptes français et internationaux. Quels sont les référentiels retenus ? La norme ISO 9001 couvre le management de la qualité, l'ISO/IEC 20000-1 porte sur la gestion des services, et l'ISO/IEC 27001 gère la sécurité des systèmes d'information. « Orange Business Services appliquait déjà la démarche ISO 9001 depuis un certain temps, explique Michel Quinton, coordinateur de la démarche au niveau monde. Parallèlement, à mesure que nos clients mettaient en place les bonnes pratiques ITIL - un recueil de *best practices* de gestion des services informatiques, Ndlr - nous avons senti leur volonté de retrouver ce même degré d'exigence vis-à-vis de nos services. La norme ISO 20000-1 nous a alors paru pertinente pour démontrer notre performance ». Un atout de taille dans le secteur hyperconcurrentiel des télécoms : « la certification apporte une reconnaissance officielle qui rassure les clients sur le niveau de leur fournisseur de services », souligne François Lorek, auditeur pour AFNOR Certification. La norme ISO 27001 complète ce système de management global, en démontrant la solidité de la sécurité des systèmes d'informations des centres qui traitent les données stratégiques des clients.

### Repères chiffrés

#### • Activité Groupe :

- France Telecom – et sa marque Orange – est l'un des principaux opérateurs de télécommunication dans le monde. Il fournit des services dans le domaine de la téléphonie, téléphonie mobile, accès internet et télévision
- **CA 2009** : 44,8 mds€
- **193 millions de clients** dans le monde fin 2009

#### • Activité Orange Business Services :

- Au sein du groupe France Telecom, Orange Business Services fournit des services de communication aux multinationales, grands comptes et PME en France. Elle s'occupe aussi des activités BtoB des filiales d'Orange
- **CA 2009** : 7,6 mds€
- **3 700 sociétés clientes**
- Services disponibles dans **220 pays et territoires**
- Equipes présentes dans **166 pays**

*« Chaque manager doit intégrer les exigences des trois référentiels sans avoir besoin d'y penser. Un peu à l'image d'un conducteur qui, au volant, respecte le code de la route sans avoir à le réciter »*

### Renforcer la cohérence

Au-delà de l'impact en terme d'image, les apports de la démarche sont multiples pour l'entreprise. « Nos clients bénéficient d'une meilleure définition de l'ensemble des métiers qui les concernent directement. En interne, le dispositif a conduit à la réduction du nombre d'incidents, au traitement systématique des problèmes, à la mise en place de revues annuelles de contrat, précise Michel Quinton. L'ISO 20000-1 a également permis de décloisonner les métiers et de mieux partager l'information dans une optique d'amélioration continue. Cette triple certification conduit à une optimisation de la totalité de nos processus. »

Cette consolidation opérationnelle a d'autant plus de sens qu'Orange Business Services « travaille 24h/24 et 7j/7 avec des équipes de tous pays », rappelle François Lorek. « Vu la complexité de notre organisation, le nombre de sites et de pays impactés, le défi essentiel consistait à trouver des principes communs pour construire le système, commente Michel Quinton. Faire vivre la démarche est ensuite un pari presque plus difficile que l'obtention de la certification. Pour y parvenir, il faut impérativement éviter l'effet mille-feuilles. Au sein d'un métier donné, chaque manager doit intégrer les exigences des trois référentiels sans avoir besoin d'y penser. Un peu à l'image d'un conducteur qui, au volant, respecte le code de la route sans avoir à le réciter. » A la clé : réactivité, agilité des équipes, et alignement stratégique avec l'évolution et les attentes du marché.

