



COMMUNICATION
CONSEIL CULTURE

Direction Entreprises

Projet DELIVERY

Après avoir modifié l'organisation de la vente (projet Auckland), puis celle des accueils téléphoniques (dossier ARC), la Direction Entreprises France (DEF) a ouvert un nouveau chantier : DELIVERY. Il porte sur le pilotage et la production du marché entreprises et il va impacter plusieurs directions et près de 1850 équivalents temps plein (ETP) :

- DEF (1440 ETP) : Centre d'Expertises, ADV complexe, ADV Standard,
- SCE (210 ETP) : SCOF
- DTF/UI (200 ETP) : RAI

Les enjeux affichés par l'entreprise sont louables :

- Simplifier les processus, notamment sur les actes à faible valeur,
- Disposer de process plus intégrés avec des SI plus interfacés,
- Améliorer la qualité et la satisfaction client,
- Responsabiliser tous les acteurs de la chaîne,
- Capitaliser sur les compétences.

Le modèle cible de production sera fonction de la complexité de l'affaire, et s'appuiera sur quatre familles d'offres :

- **Ultra Simple** : aucun acteur pour gérer la production
- **Simple** : un seul acteur en relation avec le client et chargé de la production des produits mono site
- **Complexe** : un **Responsable Affaire Client (RAC)** s'appuyant sur des Chargés de Production. Il sera en relation avec le client pour le pilotage de la mise en service technique des produits multi sites
- **Chefferie de Projet** : un **Responsable Projet Client** sera garant de l'ensemble de l'offre. Il sera responsable de la partie économique (tenue de la marge). Il s'appuiera sur des RAC pour la mise en œuvre d'affaires multi domaine avec service de déploiement.

Ce nouveau modèle de production sera **couplé à une pépinière** dont le rôle sera de sécuriser le lancement des offres, d'industrialiser et de simplifier les processus. L'entreprise s'appuiera sur le GIPSE pour créer cette fabrique, la vie de réseau revenant en proximité des clients.

Des tests, d'une durée de 3 à 6 mois, sont prévus en 2014 pour vérifier la véracité des réflexions :

- faisabilité des processus simplifiés,
- capacité des acteurs à maîtriser les activités,
- identifier les écarts de compétences pour élaborer le plan de formation,

- définir les prérequis et les outils,
 - des nouveaux modes de fonctionnement.
- et qualifier les besoins pour le SI futur.

Ces tests, qui couvriront le processus de bout en bout, seront réalisés autour de 6 typologies avec la participation de l'ensemble des DO. Chaque test sera conduit selon une méthodologie commune, les fiches de test étant en cours de rédaction.

L'ensemble de ces tests seront présentés au CCUES, puis dans les instances représentatives du personnel selon **le planning prévisionnel** suivant :

Février 2014	Présentation du projet et des tests au CCUES
Mars 2014	Présentation du dossier et de la déclinaison locale des tests en CE DO et dans chaque CHSCT concerné
T2 / T3 2014	Tests sur une durée de 3 à 6 mois
T3 2014	Bilan des tests aux CHSCT, CE DO et CCUES
Début 2015	Déploiement du modèle avec passage en CCUES, CE DO et CHSCT

Pour la CFDT,

- **les salariés doivent être au cœur de ce projet.**
- **Cette évolution ne doit pas être guidée par le seul objectif de « faire mieux avec moins ».**
- **L'entreprise doit réellement intégrer dans sa réflexion la satisfaction client et l'amélioration de la qualité de vie au travail.**

La CFDT dit chiche mais ne donnera pas carte blanche à l'entreprise. Vos représentants resteront vigilants :

- **en 2014 pendant toute la phase de test en participant activement dans le suivi réalisé par les CHSCT,**
- **en 2015 en portant une attention particulière au volet RH.**

A SUIVRE...