



COMMUNICATION
CONSEIL CULTURE
GROUPE ORANGE

ENTREPRISES - PROJET DELIVERY

Grandes manœuvres

Le projet DELIVERY, présenté au CCUES avec l'objectif d'une mise en œuvre début 2016, ne doit et ne peut pas se faire à marche forcée ...

Pour la CFDT, indépendamment du calendrier, tout doit partir des salariés afin qu'ils soient au cœur des réflexions et du dispositif à venir.

Le projet Delivery présenté par l'entreprise

Pour l'entreprise, le projet Delivery, c'est :

- ✦ Un modèle de production avec un pilotage en mode affaire. Celui-ci repose principalement sur une réduction du nombre d'acteurs : chacun devant devenir compétent sur plusieurs offres. Le pilote sera responsable de la relation client de bout en bout et deviendra l'interlocuteur principal du client.
- ✦ Une déclinaison opérationnelle dans chaque AE, y compris dans les AE d'Ile de France où un département Delivery sera créé.
- ✦ Un soutien des Centres de Production et Cerac, avec la création d'un pôle national pour l'aiguillage et l'affectation des affaires (*sous responsabilité du CSE IDF*).

Afin de répondre aux enjeux du programme Delivery, des évolutions du SI à court, moyen et long terme ont été identifiées et sont en cours de développement.

Les métiers cibles prévus dans le projet

Les métiers cibles sont :

- Le RAC (*Responsable Affaire Client*)
- Le RPC (*Responsable Projet Client*)
- Le CP (*Chargé de Projet*) avec des activités de saisie en phase transitoire.
- Le RPI (*Responsable de Production Intervention*) : les tâches orientées « Relations Clients » des ex RAI seront redistribuées au RAC.

Passage du dossier au CCUES du 23 septembre 2015

Toutes les organisations syndicales, à l'exception de la CFTC, ont demandé qu'un dossier complémentaire leur soit présenté après consultation de l'ensemble des CE et CHSCT locaux. Les élus du CCUES ont également demandé une présentation du bilan de sa mise en œuvre.

En parallèle, le processus d'Information/Consultation dans toutes les instances des périmètres concernés : CE des DO, d'IMTW, de SCE ainsi que dans les CHSCT (*AE, CSE IdF, OWF, USC/DS2C et en UI pour la partie pôle RAI*) a démarré.

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

Et sur Internet:

<http://cfdt-ftorange.fr>

<http://www.facebook.com/dsccfdt.orange>

http://twitter.com/CFDT_FTOrange



Avec notre Webzine, retrouvez le point de vue CFDT sur l'actualité d'Orange
Inscrivez-vous ! contact@cfdt-orange.fr



Le processus RH envisagé

Un processus RH portant sur le mode de comblement des postes débutera après le recueil des avis des instances nationales et locales.

- ✚ Le manager proposera à chaque collaborateur un entretien spécifique portant sur ses compétences et dans lequel il se verra proposer 2 à 3 postes. Une possibilité d'évolution en dehors du modèle Delivery pourra également être envisagée pour les salariés ne souhaitant pas s'inscrire dans le projet
- ✚ Pour les salariés assurant les activités dites de « saisie », un accompagnement dédié et progressif sur 24 mois appelé Parcours Piloté et Sécurisé (PPS) sera mis en place.
- ✚ En cas de désaccord sur le poste proposé, des modalités de recours au niveau local puis au niveau national seront mises en place.

Le concept de « Fabrique »

Pour l'entreprise, c'est la composante essentielle du programme Delivery. La Fabrique aura pour mission d'industrialiser les nouvelles offres.

« Ces tests opérationnels en avance de phase devront permettre d'aplanir les difficultés parfois rencontrées en production ».

Pour le mode "run" (*production opérationnelle classique*), la Fabrique accueillera les métiers de RAC 2, RAC 3 et CP2.

Pour le mode projet, trois autres métiers sont définis :

- ✚ Chef de Projet la Fabrique,
- ✚ Spécialiste Technique SI et Process,
- ✚ Spécialiste Métier et Parcours Client.

Les revendications de la CFDT

Un cadrage national sur :

- ✚ Le pesage des postes : La CFDT demande la réunion de la commission technique pour peser ces nouveaux métiers
- ✚ Un calendrier précis sur les évolutions du SI,
- ✚ Un volet emploi digne de ce nom (*effectifs, recrutement,...*) ainsi qu'une vision des poids et rôle de la sous-traitance.

Pour les négociations avec les D.O. :

- ✚ Des mesures financières dignes de ce nom, pour l'ensemble des salariés du périmètre impacté.
- ✚ Un budget dédié, hors accord salarial pour :
 - des Mesures Emploi Compétences
 - des Promotions et des parcours qualifiants
- ✚ Des garanties durant toute la phase de mise en œuvre pouvant s'étaler sur plusieurs années
- ✚ Des mesures spécifiques et un accompagnement financier particulier pour tous salariés qui seraient amenés à changer de lieu de travail,
- ✚ Des recrutements à la hauteur des enjeux de la transformation Delivery en adéquation avec la pyramide des âges et les départs,
- ✚ Un accompagnement réellement adapté, pour toutes les personnes qui ne pourraient entrer dans le dispositif.
- ✚ Des précisions et attention particulières sur les métiers actuels de l'ADV DATA, des Assistants CEX mais aussi sur l'évolution au sein des CSC
- ✚ Une étude concernant ou des précisions concernant les impacts collatéraux sur les autres métiers.

La CFDT continuera à suivre de très près ce dossier et œuvrera pour que chaque transformation de l'organisation du travail ne se fasse pas au détriment des salariés !

