



COMMUNICATION  
CONSEIL CULTURE  
GROUPE ORANGE

## ENTREPRISE & SCE : DELIVERY

# Surveillance renforcée

Dès le premier suivi de Delivery présenté au CCUES de juillet 2016, la **CFDT** s'est montrée vigilante concernant ce dossier qui impacte fortement certains métiers des AE et chez SCE.

A l'apparition des premiers dysfonctionnements en mise en œuvre opérationnelle, la **CFDT** a exigé le respect strict des engagements pris par la direction vis à vis des salariés.



### Le mode affaire : pas l'affaire de TOUS !

Delivery, c'est avant tout la mise en œuvre d'un mode de livraison et production des offres du domaine Entreprise en mode affaire. Néanmoins, le programme se heurte désormais à la vision terrain des autres métiers.

- ✘ Les Ascoms, les salariés de la facturation, des pôles contrat, des services ARC, bien que travaillant en relation avec les clients et en lien avec les services Delivery, ne travaillent pas en mode affaire.
- ✘ C'est la première limite opérationnelle du dossier.

Pour la **CFDT**, il est regrettable que les thématiques d'organisation du travail et de l'articulation entre les différents services n'aient pas été examinées avant la mise en œuvre.

### « Un taux de remplacement des départs d'1 sur 2 » : et dans les faits ?

L'engagement de la direction concernant les emplois était clair et figure au procès-verbal du CCUES de septembre 2015 : un taux de remplacement des départs d'un sur deux dans les services concernés, durant cette période intense de montée en compétences.

Pour la **CFDT**, le programme Delivery demande un investissement fort des salariés pour maîtriser leur nouveau poste de travail : leur charge de travail doit être adaptée, et les recrutements promis, comblés ... au plus vite !

Le programme Delivery détient une adhérence aux territoires forte. À ce jour, certains services n'arrivent pas à recruter des salariés en interne ou ont du mal à attirer certaines compétences notamment techniques de façon uniforme sur le territoire.

L'entreprise doit prendre ses responsabilités et respecter ses engagements initiaux: pour la **CFDT**, cela signifie recruter en externe si cela s'avère nécessaire localement.

Le programme se heurte à la vision terrain des autres métiers !



L'entreprise doit respecter ses engagements initiaux: un taux de remplacement d'un départ sur deux dans les services concernés, durant cette période intense de montée en compétences.

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)





## Des impacts qui dépassent le périmètre initial

**Pour la CFDT**, Delivery demeure, à ce jour, une nébuleuse opérationnelle. L'articulation entre les nouveaux métiers a pour conséquence de créer des tensions qui n'ont pas toutes été anticipées dans le projet.

**Pour l'entreprise**, le périmètre du dossier semblait clair.

**Pour la CFDT**, ces impacts devraient pouvoir être réexaminés par les membres des CHSCT, et des plans d'action mis en œuvre dès que possible.

Par exemple, les commandes en provenance des Agences PME concernant des produits du domaine Entreprise exigeaient une réflexion en amont autour des process à réinterroger. Les représentants du personnel de PME n'ont pas reçu d'information sur le dossier Delivery. Leurs commandes dans le *Pipe* se sont accumulées durant l'été.

**Pour la CFDT**, ce manque d'anticipation dessert les salariés comme l'entreprise.

**Pour la CFDT**, les impacts sur les métiers devraient pouvoir être réexaminés par les membres des CHSCT, et des plans d'action mis en œuvre dès que possible !



## PERSONNE ne doit être laissé sur le bord de la route

**Pour la CFDT**, il est essentiel que les salariés retenus suite au processus de comblement de postes doivent être le plus parfaitement formés pour travailler sereinement, et avoir la ressemblance de bien maîtriser leur poste pour ainsi pouvoir écouler leur charge de travail.

Or, malgré une feuille de route et un calendrier clair fixé par l'entreprise, certains collègues retenus en interne n'ont pas pu arriver à temps sur leur nouveau poste et y être formés en même temps que les autres : il leur faudra parfois attendre plusieurs semaines, voire plusieurs mois. Les soutiens métiers, quant à eux, doivent avoir les moyens de monter en compétences pour soutenir leurs collègues positionnés sur ces nouveaux métiers. Ce qui n'a pas toujours été anticipé.

**Il est essentiel que les salariés soient le plus parfaitement formés pour travailler sereinement, et avoir la ressemblance de bien maîtriser leur poste pour ainsi pouvoir écouler leur charge de travail.**



## Un contexte bousculé, notamment pour les soutiens métiers

**La CFDT rappelle que les inquiétudes sont nombreuses dans les AE, et les dossiers en cours ou à venir posent de nombreuses questions.**

Les soutiens métiers qui assurent toutes les formations liées à ces nouveaux projets ont parfois un ressenti fort de surcharge de travail.

Les impacts de la crise SIP se font encore ressentir, l'arrivée de COME « aux forceps » n'est pas faite pour rassurer, la question épineuse de la complétude des dossiers clients est sur toutes les lèvres, la difficulté pour la direction à pourvoir les postes vacants sur le domaine Entreprise, particulièrement impacté par les départs de fin de carrière et les mobilités vers d'autres marchés, nous interroge.

Que compte-faire DEF pour améliorer la situation et l'attractivité de ses métiers ?

**Les soutiens métiers qui assurent toutes les formations liées à ces nouveaux projets ont parfois un ressenti fort de surcharge de travail.**

**A la lecture des résultats de l'enquête triennale sur le stress concernant les salariés des AE, la CFDT attend désormais une attitude exemplaire des directions locales dans l'accompagnement des salariés lors de la mise en œuvre de Delivery !**

