



CE DO IDF Sept & Oct.

L'essentiel de ce que nous avons retenu

DELIVERY

Septembre/Octobre 2015

Après la phase de réflexion et de tests, les principes nationaux du projet ont été présentés en CCUES en juin 2015, fin août un avis a été donné. Nous sommes à présent à l'étape importante de **déclinaison opérationnelle** du projet Delivery.

Le processus d'information et consultation des instances représentatives du personnel en DO, dans les CHSCT des Unités (AE, CSE, UIA) et dans les divisions (SCE pour SCOF, OWF pour les ventes indirectes), a démarré et se terminera en janvier 2016.

Vous trouverez ci-après les principaux aspects du dossier présenté au CE DO IDF. Aujourd'hui la CFE-CGC maintient un certain nombre de remarques et de vigilances qui s'appuie aussi sur des remontés terrains récentes.

■ Organisation

Un département Delivery va être créé dans chaque AE, composé de RAC1, RAC2, RAC 3 et RPC ayant pour sites principaux :

- AE DOF: Poncelet
- AE Paris: Anjou
- AE ISE: Villette

Pour ce qui est des autres sites, « secondaires », pas de mobilité.

■ Activités mutualisées :

Du fait de la spécificité de la maille IDF, il a été décidé de maintenir les activités mutualisées sur l'AE DOF pour les **commandes PME et de DVI IDF**, ainsi que l'**ADV DATA**, et sur l'AE ISE la **Qualité des données**.

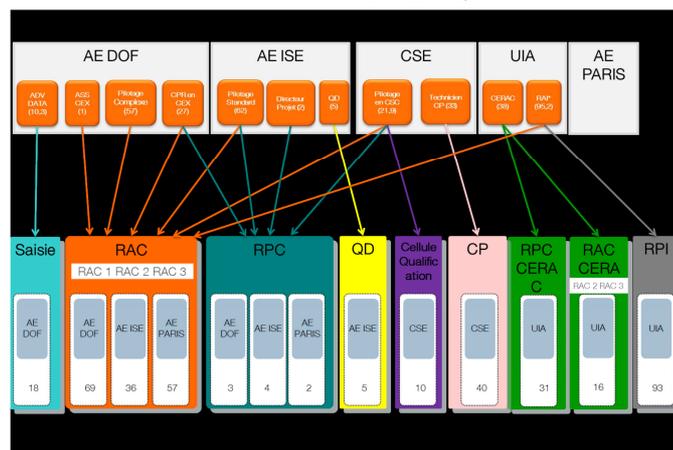
Le CERAC : reste attaché à l'UIA. Il prend en charge les affaires à forte composante d'intégration. L'équipe projet est constituée d'un RPC CERAC, de RAC en AE et au CERAC et de CP pour la configuration voix-data.

Le CSE : Il conserve une activité d'expertise technique à dimension nationale. L'activité de production va passer d'une gestion de parc et d'offres à une gestion par affaire.

- L'activité assurée par les pilotes sera réalisée par les RAC 2 et 3
- Les activités de techniciens évoluent vers des activités de Chargés de Production (CP).
- Création d'une cellule nationale de qualification/aiguillage. Son rôle traiter la minorité des affaires (environ 20% à la cible) que les outils d'aiguillage et d'affectation n'auront pas pu traiter (effectif prévisionnel est de 6/10 ETP).

■ Effectifs

Effectifs actuels et cibles : vers quoi puis-je aller ?



Ce synoptique présente les métiers d'aujourd'hui et de demain (hors managers et soutien).

Cible effectifs métiers par Dpt DELIVERY en AE : Cette cible a été établie sur la base de l'activité constatée.

DOF	PARIS	ISE
23 RAC1 34 RAC2 12 RAC3 3 RPC 18 assistants	19 RAC1 25 RAC2 13 RAC3 2 RPC	10 RAC1 17 RAC2 9 RAC3 4 RPC 5 QD
90 personnes	59 personnes	45 personnes
52 RAC 1 76 RAC 2 34 RAC 3 9 RPC 18 assistants et 5 QD		128 RAC 1 et 2 43 RAC 3 et RPC

Soutiens : ils auront un rôle important dans la montée en compétence. Afin qu'ils puissent accompagner au mieux les salariés dans leur nouveau métier, les équipes de soutien locaux seront **renforcées** en nombre (actuellement 20 et 4 recrutements sont en cours).

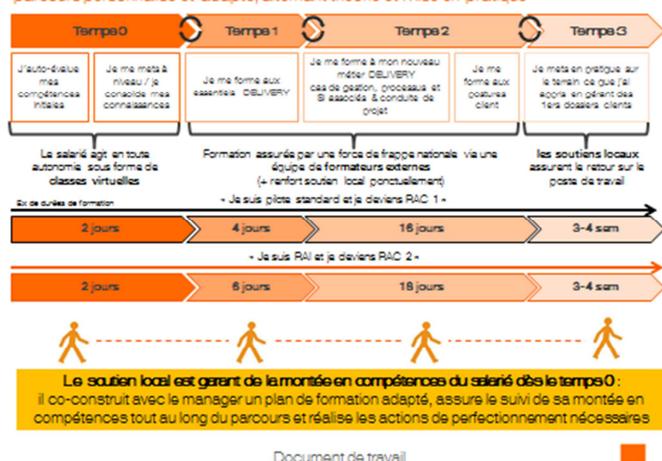
Ils fonctionneront en réseau pour être « en capacité à transmettre » (au-delà de leur expertise), ils participeront à des animations sur la maille IDF. Ils seront eux même soutenus et animés (en dehors de l'animation nationale) par un animateur de la maille afin d'assurer la cohérence, l'équité de traitement sur la montée en compétence au sein de la maille IDF.

■ Montée en compétences

Un certain nombre de salariés montera progressivement en compétence sur les métiers de RAC et RPC. Elle sera facilitée par une approche par regroupement par famille d'offres. La ventilation des offres par typologie d'affaire évoluera de manière progressive jusqu'à atteindre la cible.

La formation sera adaptée et individualisée selon le métier actuel. La CFE-CGC tient à ce que chacun puisse aller à son rythme.

Le dispositif de montée en compétences est articulé autour de 4 temps forts suivant un parcours personnalisé et adapté, alternant théorie et mise en pratique



■ RH

Une mobilité géographique sur la base du volontariat sera possible vers l'un des sites principaux (pas possible vers les sites secondaires).

Les membres de la commission « Production Entreprise » du CCUES ont obtenu le principe d'une **lettre de cadrage nationale** de la Direction Métier France (DEF) sur les engagements incontournables, qui garantit l'homogénéité, l'égalité de traitement. Les **DO seront garantes** qu'elle soit appliqué et respecté sur tous les périmètres. Nous en aurons **connaissance le 6 novembre**.

Le processus de comblement de poste :

Le dispositif est animé de pair par le manager et les RH présente lors de l'entretien de comblement de poste.

Les outils qui seront remis aux salariés :

- Les fiches métiers, la fiche de souhait et l'outil d'auto-évaluation des compétences

Cet outil d'évaluation servira à évaluer vos compétences et permettra d'ajuster la formation sur votre nouveau métier.

Le processus :

Le salarié émettra ses souhaits avec niveau de priorité. Le manager fait ses propositions sur la base des 2 derniers EI et sur la base de l'outil d'évaluation des compétences. La fiche de souhait est ensuite centralisée et analysée au sein de la maille DO IDF par un comité d'affectation piloté par la DRH de la DO IDF garant du processus.

Pour ceux qui ne **souhaitent pas** entrer dans le programme Delivery :

- Possibilité de réorientation professionnelle, accompagnement managérial et Orange Avenir.
- Pour les seniors et TPS 3 ou 5 application de l'accord Sénior, qui indique qu'il ne peut y avoir de mobilité involontaire du salarié.
- Possibilité de se positionner sur des activités orientées accompagnement, tutorat, gestion de vie de solution...

2 dispositifs de recours seront à votre disposition :

- une commission territoriale au niveau du bassin d'emploi, piloté par le DO et son DRH, avec la participation des représentants des directions /entités du bassin concernés.
- une commission nationale dont la gouvernance sera assurée par la DEF pour statuer en 2ème niveau le cas échéant.

Mesures de reconnaissance :

Différentes mesures de reconnaissance pourront être attribuées dans le cadre du projet qui pourront s'échelonner dans le temps et qui vont être définies dans le cadre d'une négociation au niveau DO IDF :

- la promotion directe ou par parcours qualifiant
- les augmentations individuelles : mesure emploi-compétences
- les primes exceptionnelles pour les salariés non- cadres
- des primes d'entrée dans le dispositif, etc...

■ Risques psychosociaux

Une approche par questionnaire sera mise en place afin de recueillir le point de vu des salariés sur l'appropriation du projet et sa mise en œuvre. Ce questionnaire permettra d'identifier les facteurs de risques et les facteurs de protection.

En fonction des besoins locaux et des points de vigilance remontés par les questionnaires, des groupes de travail pourront être mis en place afin d'accompagner les situations, des dispositifs complémentaires pourraient prendre plusieurs formes : des entretiens collectifs, des groupes de travail pluridisciplinaire, des entretiens individuels ...

Les **CHSCT** d'unité veilleront au plus près des salariés au RPS, par le biais de commission ou d'autres dispositifs.

■ L'action de la CFE-CGC

Depuis le début la CFE-CGC est fortement mobilisée sur ce programme pour vous informer à chaque étape du projet et faire remonter auprès de la direction les points de vigilance qui reflète vos questionnements et inquiétudes. Aujourd'hui, nous restons mobilisés plus que jamais, car il demeure certaines zones d'ombres. La CFE-CGC souhaite approfondir le dossier et avoir des réponses à toutes ses questions.

- Les personnels vont devoir se positionner et ils ont besoin de comprendre : « où est ce que je me situe dans tout ça, et vers quoi je m'engage ? »

Le rôle de vos managers est central à ce niveau, ils doivent en expliquer le «sens» et être dans l'accompagnement, en bienveillance.

■ Les points de vigilance

L'atteinte de tous les bénéfices du modèle cible sera conditionnée par les éléments suivants :

- des dispositifs d'accompagnement RH (filière métiers, mise en visibilité des parcours professionnels et mesure de reconnaissance RH).
- des dispositifs d'accompagnement à la montée en compétences adaptés à chacun.
- un plan d'accompagnement en cohérence avec les évolutions du SI (simplifications et réduction du nombre d'applications).
- le respect et l'équité dans la reconnaissance des compétences, des potentiels et des attentes du salarié pour positionner chacun sur le bon niveau.

- une communication continue et adaptée tout au long du projet de transformation vers l'ensemble des salariés.
- la simplification des offres.
- une ligne managériale mobilisée suffisamment tôt dans la transformation et sensibilisée à son rôle dans la conduite du changement.
- sur le sujet du télé-management nous savons que pour un certain nombre de managers, ce n'est pas habituel. Et que le naturel incite à avoir ses collaborateurs en proximité. La proximité étant au cœur du dossier, nous veillerons à ce que les engagements sur l'absence de mobilités soient respectés.



La CFE-CGC reviendra vers vous au fur et à mesure de l'évolution des négociations sur les mesures d'accompagnement financières, d'évolutions qui seront appliquées. Les prochaines échéances sont les 6 et 20 novembre 2015.

Vos élu(e)s CFE-CGC

Guillaume DIAKITE : 0680138511
Franck LEGRAS : 0673694723
Elisabeth RIVIER : 0674243926
Bernard CHATARD : 0682856944
Martine BONNET : 0685762465

Tous vos contacts CFE-CGC dans l'annuaire du syndicat

bit.ly/annuaireCFECCG1234

Version électronique avec liens actifs

www.cfecgc-orange.org/tracts-et-publications/

Vous abonner gratuitement à nos publications

bit.ly/abtCFE-CGC

Nous suivre



facebook.com/cfecgc.orange



twitter.com/CFECCGOrange

