



Delivery – Normandie Centre

L'avenant à l'accord Local n'obtient pas les 30% nécessaires à son application

février 2017

- Le projet Delivery a pour objectif de simplifier les processus de livraison. Il engage des changements fonctionnels pour le personnel des entités concernés et parfois un changement d'entité. Afin d'encadrer ces évolutions un accord local visant à accompagner les salariés a été signé entre la DONC et trois organisations syndicales (CFE-CGC, CFDT et FO) en janvier 2016.

Le projet Delivery prend un important retard notamment dus à des difficultés réglementaires imposées par l'ARCEP non anticipées (cohérence des process entre Orange et autres opérateurs) et à des difficultés d'organisation interne à Orange (coordination entre différentes entités AE, OWF, SCE, UI).

Au milieu de ces réorganisations, des salariés s'interrogent sur leur devenir. La vente quant à elle doit palier aux dysfonctionnements de l'organisation au détriment des actes de vente.

- **Fin avril 2016** les salariés impactés par le projet ont connaissance de leur affectation sur leurs nouveaux postes suite à la décision de la commission d'affectation. En mai les premiers salariés de l'UIN amenés à devenir RAC 3 sont transférés vers l'AENC. Ces départs s'ajoutent aux précédents transferts de salariés vers des postes de soutien. Des CDD viennent renforcer l'équipe.
 - périmètre UI de même niveau et sur le même bassin d'emploi.
 - Permettre la possibilité aux salariés Delivery AENC et UIN qui le souhaitent de changer d'orientation professionnelle.
 - Engager la DONC à fournir aux organisations syndicales signataires de l'accord un suivi des mesures engagées pour l'accompagnement de l'ensemble des salariés impactés par le comblement de postes Delivery (changement de poste, Mesures Emploi et Compétence, promotions).
- **Septembre 2016**, la direction de l'UIN informe d'un retard important de déploiement de l'étape 3 du projet Delivery. Les salariés ne pourront pas intégrer leur poste de RAC2 à l'AENC tel qu'annoncé initialement. La direction communique sur une date possible de juillet à septembre 2017, soit 18 mois de retard. Les départs (TPS, retraites, changements de service) entraînent une surcharge d'activité pour les RAI/RPI à l'UIN. La reprise d'activité de pilotage UI qui devaient être assurée par les AE et OWF ne peut avoir lieu.
- Inquiet de cette situation des salariés UI devant être transférés vers l'AE ainsi que des salariés en AE font part d'une situation inconfortable concernant leur projet professionnel et une perte de motivation devant tant d'incertitude.
- En outre, l'AENC décide unilatéralement la suppression d'une équipe RAC à Rouen avec pour conséquence l'impossibilité de mettre en œuvre la décision de poste prise par la commission d'affectation DONC. L'accord local en vigueur n'est pas appliqué.

■ La CFE-CGC ramène la DONC à la table des négociations

- Consciente de la situation la CFE CGC a entamé une demande de révision de l'accord Local Delivery sur le périmètre DONC portant sur trois points :
 - Permettre la possibilité aux salariés de l'UIN qui le souhaitent et toujours pas positionnés sur leur nouveau poste Delivery de se voir proposer un poste sur le

■ La CFE CGC seule à avancer

- La CFE CGC Orange est la seule organisation syndicale à signer l'avenant proposé par la DONC permettant de résoudre ces situations identifiées de salariés.
- La CFE-CGC ne représentant pas à elle seule les 30% nécessaires à la validation de l'accord, l'avenant n'est pas valide.

■ Et maintenant ?

La CFE CGC demande aux directions de l'AE et de l'UI de trouver des réponses adaptées pour les salariés désirant sortir de cette situation inconfortable :

- En permettant aux personnes toujours pas positionnées sur leur choix d'affectation Delivery de pouvoir construire un nouveau projet professionnel ;
- En acceptant que des salariés provenant de l'ADV positionnés comme RAC et ne bénéficiant pas de promotion puissent construire un nouveau projet professionnel hors Delivery;

- En prenant en compte l'impact des retards (18 mois) sur l'avancement des salariés impactés en termes de promotion et de salaire.
- En anticipant un processus de formation spécifique pour permettre aux futurs RAC une réelle montée en compétences
- En incluant dans la communication les salariés devant changer d'entité (liste de diffusion, réunion d'équipe, ...).
- En prolongeant les CDD AE et UI afin de faire face au surcroît d'activité.
- En traitant la situation non conforme à l'accord initial de salarié sans poste.

La CFE-CGC est déterminée à mettre en place des solutions négociées pour les salariés. Il semble que cela ne soit pas le cas de certaines directions :

- ⇒ La DONC refuse le principe de reporter des éléments dans une décision unilatérale, alors qu'elle en a le pouvoir
- ⇒ L'AENC ne propose à la CFE-CGC aucune solution constructive
- ⇒ L'UIN regrette que les avancées obtenues lors de la négociation ne soient pas mises en place par la DONC

En conséquence, la CFE-CGC demande à DEF de prendre des initiatives afin de débloquent cette situation.

■ L'impact de Delivery sur la vente

Un sondage auprès des vendeurs de l'AENC donne les résultats suivants :

- 90% des vendeurs ne sont pas satisfaits de l'organisation Delivery ;
- Pour 80% des vendeurs, l'organisation Delivery leur fait perdre beaucoup de temps ;
- 85% des vendeurs estiment que leurs clients ne sont pas satisfaits de Delivery ;
- Pour tous les vendeurs ayant répondu, l'objectif AENC 2016 de maintien de la QoS pendant la mise en place de Delivery n'est pas tenu.

Ces constats confirment que ce projet structurant n'a pas été étudié en amont avec tout le soin nécessaire, ce qui entraînent :

- ⇒ Des difficultés à appréhender les métiers nouveaux sur l'AENC ;
- ⇒ L'appel à la sous-traitance très important, avec une QoS qui n'est pas à l'attendu ;
- ⇒ Une forte implication des équipes de vente obligées de palier aux dysfonctionnements de l'organisation au détriment des actes de vente.

La CFE-CGC revendique

- ➔ La prise en compte du retard pris par Delivery dans l'accord local Delivery
- ➔ Un engagement des unités à proposer des réponses adaptées pour salariés rencontrant des difficultés dans le cadre du projet Delivery
- ➔ La possibilité pour les salariés déçus par Delivery de pouvoir construire un projet professionnel hors Delivery
- ➔ Des actions adaptées pour réduire l'impact des dysfonctionnements de Delivery sur la vente
- ➔ La prolongation des CDD en poste afin de palier à la surcharge de travail

Employés, maîtrises et cadres, toutes vos infos sur www.cfecgc-orange.org

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



Vos correspondants CFE-CGC

Christian Bourdellès – 06 08 49 05 85
 Alain Cheron – 06 89 10 11 28
 Frédéric Bisson – 06 86 55 45 74
 Eddy Jegou – 06 31 14 33 85

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

bit.ly/annuaireCFECCG