



# DELIVERY

## L'intervention de la CFE-CGC

**CCUES du 15 octobre 2014**

*parce qu'un jour, vous serez concernés...*

### ● PRÉCONISATIONS ET POINTS DE VIGILANCE DE LA COMMISSION PRODUCTION ENTREPRISE DU CCUES

#### **Pour la Commission, DEF doit :**

- Veiller à ce que tous les salarié-e-s testeurs et «recetteurs» aient bénéficié d'une prime pour leur engagement, notamment les salarié-e-s de SCOF qui semblent être les grands oubliés des tests DELIVERY.
- Maintenir les moyens complémentaires jusqu'à la fin des tests DELIVERY, voire les augmenter là où des difficultés ont été identifiées.
- Veiller à présenter un bilan des tests DELIVERY intégrant les spécificités qui ont pu être apportées selon les périmètres (ex : IDF) pour les rendre compréhensibles et exploitables.
- Communiquer, à destination de l'ensemble des salarié-e-s de DEF, sur ce projet en insistant sur les attendus (pour les salarié-e-s, pour les clients et pour l'Entreprise) et sur les calendriers.
- Valoriser les salarié-e-s «non testeurs» et «non recetteurs» qui ont vu leur charge d'activité augmentée (primes, communication, repos compensateurs...).
- Redéfinir les activités et les niveaux des « soutiens/formateurs », si possible en les différenciant, et réaliser un effort de recrutement dès maintenant pour faciliter les mises en œuvre de ces deux projets.
- Ne pas sous-estimer la phase de montée en compétence et ne pas hésiter à investir dans des formations longues lors du déploiement du projet DELIVERY.
- Prévoir des activités pour les salarié-e-s qui ne pourraient pas assimiler ou supporter ces montées en compétences ou poly-compétences.
- Améliorer le suivi de l'activité production du marché Entreprise (DEF) notamment pour les activités réalisées par SCOF et DTF.
- Bâtir un volet RH ambitieux sur le projet DELIVERY (définition des missions, des niveaux...), volet comprenant une partie emploi et GPEC.»

### ● Intervention d'Elisabeth RIVIER, membre de la commission et élue CFE-CGC

- « En accord avec les conclusions de la commission, la CFE-CGC s'inquiète toutefois d'un certain nombre de choses :
- S'inquiète du devenir de SCOF car nous n'avons aucun retour sur les tests. Il serait bien qu'il soit intégré dans les retours des mailles géographiques.
  - De même, nous regrettons que les salarié-e-s non testeurs n'aient pas été systématiquement inclus dans le suivi de ce dossier. Là où des groupes d'expression ont été organisés, cela a eu un effet rassurant et a été apprécié. Il est dommage de ne pas l'avoir généralisé, car c'est assez facile à organiser.
  - La surcharge de travail qui leur est imputée n'est pas reconnue à sa juste valeur. D'autant plus que les tests ont été mis en place dans une période où les instances étaient importantes et sont restées importantes durant l'été. La demande de moyens des Organisations syndicales a été entendue mais la CFE-CGC demande à ce que ces moyens soient reconduits jusqu'au terme des tests surtout sur la période du T4 qui est toujours une période très chargée. D'autant plus, que les instances sont en progression sur certains périmètres.
  - Il y a une vraie problématique sur les soutiens. Vous avez demandé beaucoup aux soutiens dans le cadre des tests DELIVERY. Il leur a été demandé d'assurer les formations des testeurs, de participer aux tests, tout en continuant à réaliser leur activité de soutien de proximité auprès des collègues qui ne participent pas aux tests. Dans certaines entités, il y a une vraie pénurie de soutiens pour les salarié-e-s non-testeurs. La charge de travail des soutiens a été très importante au démarrage des tests et restent actuellement supérieure à la normale. Nous avons constaté là où des

recrutements étaient ouverts une difficulté à trouver des candidat-e-s. Pour la CFE-CGC, il serait temps de rendre ce poste attractif au niveau filière métier.

- Dans les UI, il n'y a aucun retour sur le rôle du RAI dans DELIVERY alors qu'il est un acteur important sur le suivi de dossier de commande des produits entreprises.

Sur le terrain les RAI sont surpris du manque d'info sur le changement de process et ont un ressenti désagréable. Ils se trouvent face aux futurs RAC qui leur donnent l'impression qu'ils sont en train de prendre leur travail mais sans les connaissances techniques !!

Comme vous le constatez dans ces remontées terrain, DELIVERY est en train de diviser les populations alors que c'est le contraire que vous souhaitez obtenir. La communication doit s'amplifier et être claire de la direction aux salariés.

Nous avons des questions de l'ADV complexe, sur la mesure des temps des différentes étapes.

- Les RAC porteront la responsabilité de bout en bout des engagements de production vis à vis du client ?
  - Serait-il possible d'avoir une présentation des résultats des tests réalisés sur les autres mailles pour les équipes qui demain seront impactées par les projets et qui traitent aujourd'hui ces familles de produits ?
- Cette demande s'appuie sur le fait qu'il existe des processus différents et spécifiques en IDF par rapport à la province. Sont-ils pris en compte dans les tests et y aura-t-il des différenciations dans le nouveau modèle ?
- Comment les futurs métiers : vont-ils pouvoir assumer la même charge de travail avec une responsabilité plus grande (référence CRC ARC qui sont submergés, gros Pb en AE les clients se plaignent, le CSAT difficile à maintenir).
  - Aucune information auprès de l'environnement de la vente du projet et des tests (ITC souvent impliqués dans les demandes de pilote et chef de projet).

### Sur les pilotes CEX:

- Les testeurs s'interrogent sur l'évolution du métier vers le RAC. Aujourd'hui, il est vu comme un coordinateur (chef d'orchestre) demain pilote de RDV, le problème qui ressort des tests est que l'optimisation des temps, par rapport aux nombres importants d'acteurs, les prises de RDV restent très long.
- Pourquoi Delivery ne prend pas en compte ces délais ?

### Fiches de postes RAC

- Quand pensez-vous nous fournir des fiches différenciées pour RAC affaires simples, complexes ?
- Est-il prévu une fiche RAC spécifique pour le métier ex ADV Data futur RAC SI ?
- Certaines productions actuellement embarquent BVPN + de la Voix + sécurité IT. Quels tests prennent en compte ces 3 domaines et sur quelle maille ?

### ADV complexe:

Certaines populations issues ex ADV standard se sentent en décalage avec l'évolution de l'organisation, les nouveaux métiers. Il y a des écarts importants de compétences sur le métier actuel, y aurait-il un accompagnement spécifique particulier sur cette problématique ?

Aujourd'hui le rôle de RAC semble bien trop ambitieux et que cela va générer une souffrance des personnes concernées à ne pas avoir la satisfaction de bien faire leur métier.

On constate au travers des points d'étape dans les CHSCT que la charge de travail et la complexité des tâches est plus ou moins bien absorbée selon les testeurs.

Il faudra prévoir des activités pour les salarié-e-s qui ne pourraient pas assimiler ou supporter ces montées en compétences ou poly-compétences. Cet aspect des choses est primordial.

### ● Réponse de la Direction

Peu de réponses de la Direction : Les points sur les RAI l'avant-vente seront pris en compte. La Direction dit chercher un équilibre entre fonctions proximité vente et compétences techniques en UI.

**Ce point n'était qu'un point d'étape. Un bilan global sera présenté en février 2015. Nos questions ont permis de faire un focus sur certaines problématiques remontées du terrain.**

Retrouvez la version électronique de ce tract avec les liens cliquables, ainsi que toutes les nouvelles de la DO Ile de France, sur le site web de la CFE-CGC :

<http://www.cfecgc-orange.org/do-idf/>

Cadres et non cadres, plus d'infos sur : [www.cfecgc-orange.org](http://www.cfecgc-orange.org)

Activités Sociales et Culturelles des CE  
[www.lemelleurdesce.com](http://www.lemelleurdesce.com)

nos lettres : 

- Comprendre & Agir
- Épargne & actionariat salariés

pour vous abonner : [info@cfecgc-ft-orange.org](mailto:info@cfecgc-ft-orange.org)

nos blogs : 

- [www.telecoms-media-pouvoir.net](http://www.telecoms-media-pouvoir.net)
- [www.adeas.org](http://www.adeas.org)

 <http://www.facebook.com/cfecgc.ft.orange>

 <http://twitter.com/#/CFECGCFTOT>