



La CFE-CGC interpelle Pierre Clément sur les difficultés du projet Delivery à l'AENC

Septembre 2017

Malgré les nombreuses alertes lancées ces derniers mois sur les difficultés du projet Delivery à l'AENC, nous constatons l'absence de prise de conscience par la Direction de l'Agence Entreprises Normandie-Centre (AENC) de la situation réellement vécue par les salariés.

Dans ce contexte, la satisfaction affichée par Pierre Clément, le Directeur Entreprises France (DEF) à l'issue de sa visite de l'équipe Delivery à Rouen n'est pas comprise par de nombreux salariés de l'AENC.

La CFE-CGC a écrit à Pierre Clément pour l'informer de l'état inquiétant dans lequel se trouve le projet Delivery à l'AENC.

■ Courrier CFE-CGC à P. Clément :

Monsieur Le Directeur Entreprises France,

Suite à votre visite de l'équipe Delivery de Rouen le 15 septembre 2017, nous sommes très surpris de vos propos rapportés aux salariés de l'AENC quant à la situation au sein de cette équipe. Votre optimisme sur la bonne prise en main du sujet par le directeur de projet au sein de l'Agence nous semble ne pas correspondre à la réalité du terrain.

La CFE-CGC vous informe que les équipes RAC de Rouen, Caen et Tours interviewées cet été par un médecin du travail, des assistantes sociales et un préventeur ont formulé des témoignages qui nous inquiètent fortement. Vous trouverez ces verbatims en pièce jointe.

Avec l'esprit constructif qui nous anime, la CFE-CGC souhaite que vous nous présentiez les actions organisationnelles et sociales prises par vos équipes, tant au niveau national qu'en local, afin :

- De traiter le malaise des salariés et supprimer les situations potentielles de RPS,
- De résoudre les difficultés mises en évidence par les témoignages des équipes Delivery à l'AENC,
- De limiter, faute d'avoir anticipé, les impacts négatifs de l'étape 3 que vous avez décidé d'engager.

Des alertes ont été transmises à plusieurs reprises par la CFE-CGC à la direction lors de différentes instances (Multilatérales DS, DP, CHSCT) sans réelle prise de conscience à ce jour de la gravité de la situation des salariés du service Delivery.

Ces verbatims seront présentés au CHSCT du 28 septembre 2017. Nos élus attendent que la direction reconnaisse le contexte délicat dans lequel se trouve les salariés du service Delivery à l'AENC.

Nous sommes à votre disposition pour échanger avec vous et vos équipes sur les moyens d'améliorer la situation de ces salariés. Dans l'attente de votre réponse, veuillez croire Monsieur le Directeur Entreprises France en l'expression de nos sentiments distingués.

Les difficultés rencontrées par les services Delivery à l'AENC :

Les témoignages formulés par les salariés des services Delivery font état :

- D'une phase 2 Delivery non maîtrisée
- D'une absence de prise en compte des remontées des salariés pour apporter des améliorations au fil de l'eau
- De grandes difficultés rencontrées par les salariés effectuant le métier de soutien
- D'indicateurs de suivi du projet non adaptés aux métiers des RAC
- D'un impact important des dysfonctionnements sur la charge de travail
- Des relations conflictuelles avec les autres services (UIN, UPR, Vente)
- Des problèmes d'affectation de dossiers par le service C4P
- Une mauvaise maîtrise des dossiers par la sous-traitance
- Un mal-être des RAC face aux clients
- D'un fort Impact négatif de la compliance sur l'activité des RAC
- Des formations pas adaptées à la montée en compétence
- D'un sentiment d'impuissance des RAC face aux difficultés rencontrées
- De risques psycho-sociaux dans les équipes Delivery
- D'Inquiétudes face au lancement de l'étape 3 du projet

La CFE-CGC revendique

- ➔ Une prise de conscience des difficultés du projet Delivery par les Directions DEF et AENC
- ➔ Des actions afin de corriger les dysfonctionnements
- ➔ Des conditions de travail décentes pour tous les salariés
- ➔ Un véritable dialogue social à tout niveau de l'entreprise
- ➔ Une anticipation des évolutions de l'entreprise

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

Vos correspondants CFE-CGC

Eddy Jegou
Pascal Marsais
Laurent Delavigne
Alain Chéron
Christian Bourdellès

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

bit.ly/annuaireCFECCG

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

