



Comité d'établissement de la DO Normandie Centre

Le 26 Octobre 2017

Intervention sur la marche des Affaires et particulièrement sur le domaine AE

La CFE-CGC alerte sur des difficultés rencontrées par le projet Delivery l'AENC :

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

- D'une phase 2 Delivery non maîtrisée 12 mois après son lancement ;
- Des relations conflictuelles avec les autres services (UIN, UPR, Vente)
- 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
- D'Inquiétudes face au lancement de l'étape 3 du projet
- D'indicateurs de suivi du projet non adaptés aux métiers des RAC
- Une mauvaise maîtrise des dossiers par la sous-traitance

Nous observons également :

- 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'un impact important des dysfonctionnements sur la charge de travail
- Des problèmes d'affectation de dossiers par le service C4P
- De risques psycho-sociaux dans les équipes Delivery et les autres services de l'AENC.

Nous constatons des écarts inquiétants par rapport au projet Initial :

- Un appel à la sous-traitance généralisé, en décalage avec le projet présenté initialement ;
- Des délais de production qui ont triplé (passage de 10 à 30 semaines pour un lien VPN ou Internet sur fibre) .

Ces difficultés impactent tous les services de l'AENC :

- Les vendeurs sont mis en difficulté
 - o par des délais de production qui les mettent en difficulté face à la concurrence
 - o le décalage entre le discours tenu par l'entreprise sur une expérience incomparable pour nos clients et la réalité qui est tout autre
- Les clients manifestent leur mécontentement à travers le CLI qui n'a jamais été aussi faible :
 - o Cela va entraîner une perte de PVV et PVM sur nombre de salariés de l'AENC qui n'ont aucune responsabilité sur la situation qu'ils subissent quotidiennement.

Une reprise en main sérieuse du projet est nécessaire pour que l'aventure humaine vécue par les salariés Delivery soit à la hauteur de l'expérience incomparable que nous voulons pour nos clients.