

Des constats alarmants

Septembre 2018 – IL – DO NC

La CFE-CGC a réalisé en juin 2018 un état des lieux de la situation du service Delivery AENC. 70% des salariés ont répondu au questionnaire proposé. Les constats sont les suivants :

■ Une charge de travail importante :

La charge de travail importante des RAC ne leur laisse pas le temps pour assimiler les mises à niveaux des offres. Les process ne sont pas stabilisés, compliquant leur maîtrise. Les RAC subissent la pression des clients et de la vente. Le crash program n'apporte aucune amélioration huit mois après son lancement. Heureusement, l'entraide et la solidarité entre RAC permettent jusqu'à maintenant au service Delivery de l'AENC de tenir.

■ Des compétences à acquérir :

Des RAC affirment qu'ils doivent encore monter en compétence sur plusieurs aspects de leur métier. Certains rencontrent des difficultés sur les aspects techniques des offres. L'entraide avec l'UI est à développer pour comprendre concrètement les contraintes des techniciens. Un parcours d'intégration des nouveaux RAC reste à construire basé sur l'immersion dans les services Delivery d'autres AE avec plus de compétence, ainsi qu'à l'UI. Des RAC ne disposent pas des formations nécessaires à la maîtrise des outils. Le manque de travaux pratiques dans les formations est à corriger. La formation par des experts d'autres AE, le parrainage par un RAC confirmé d'autres AE sont des pistes d'amélioration à explorer.

Les managers d'équipe ne maîtrisent pas parfaitement le métier des RAC3/RPC du fait de leur aspect généraliste (RAC2/RAC3 ou RAC1/RAC2/RAC3), ce qui rend difficile leur perception des compétences RAC à acquérir. Les soutiens n'ont pas le temps de s'attarder sur les difficultés rencontrées par les RAC3/RPC et doivent perfectionner leur expertise.

■ Le SI, une promesse non-tenue :

Il y a trop d'outils, les informations ne sont pas toujours fiables, entraînant des opérations lourdes de correction et

d'escalades. Des saisies multiples sont nécessaires entre différentes applications.

Et malgré tous les outils à disposition, les RAC doivent créer leur propre tableau de suivi de projet sous Excel.

■ Compliance toujours pas réglé :

Le crash program qui devait résoudre les difficultés de communication entre le BOA et les RAC n'a pas d'effet sur le terrain. En conséquence, le cadre « Compliance » n'est pas respecté, ce qui génère des problèmes de déontologie pour certains RAC.



■ Un mal-être des salariés :

La charge de travail et les difficultés rencontrées par les RAC ont des impacts sur leur vie personnelle. De nombreux RAC sont victimes d'insomnie du fait des difficultés professionnelles auxquelles ils sont confrontés. Ils ont l'impression que leur mal-être n'est pas pris en compte, et sont très inquiets pour la santé de leurs collègues. Certains RAC sont déjà partis du service Delivery et beaucoup d'autres envisagent de s'en aller, du fait des conditions de travail difficiles.

■ Des objectifs hors d'atteinte :

Près de deux ans après la mise en place opérationnelle du projet Delivery, l'AENC ne peut prendre en charge que 36% des projets complexes et/ou multisites (chiffre de juin 2018), très loin des objectifs escomptés au lancement du projet. Face à cet échec, la direction de l'AENC informe en juillet 2018 avoir obtenu le recrutement de 6 RAC en externe. Cette nouvelle est à comparer avec le nombre de RAC qui quittent le service.

■ Des effets à la vente et sur les clients :

Depuis plusieurs trimestres la satisfaction des clients de l'AENC se dégrade, notamment du fait des problématiques rencontrées par l'organisation Delivery. Cela impacte la rémunération Variable, que ce soit la PVV Vendeur / Manager ou la PVM des Cadres de l'AE NC.



La CFE-CGC alerte et demande des actions correctives

Deux ans après la mise en œuvre opérationnelle de Delivery, la CFE-CGC fait part de constats inquiétants remontés par les salariés. Des actions correctives doivent être lancées .

▶▶ au niveau national :

- Alerte lancée avec l'ensemble des Organisations Syndicales au CNHSCT (juin 2018) ;
- Alerte lancée avec l'ensemble des Organisations Syndicales auprès de DEF (juin 2018) ;
- Alerte CFE-CGC sur Delivery auprès de Stéphane Richard (juillet 2018).

▶▶ au niveau local :

- Alerte lancée avec les Organisations Syndicales représentatives au CHSCT AENC (juin 2018) ;
- Constats inquiétants sur Delivery AENC présentés à Lionel Benezec (DRCE DEF) en juillet 2018 par la CFE-CGC ;
- Rencontre programmée en septembre 2018 entre CFE-CGC et Pierre Clément (Directeur DEF) sur les constats Delivery à l'AENC ;
- Rencontre programmée en septembre 2018 entre CFE-CGC et la responsable du Crash Program parcours Clients B to B sur Normandie-Centre sur les constats Delivery à l'AENC ;

▶▶ La CFE-CGC demande à la direction de l'AENC :

- Une réelle prise de conscience des difficultés du service Delivery à l'AENC ;
- La mise en place d'actions proposées par la CFE-CGC pour corriger les dysfonctionnements ;
- Des conditions de travail décentes pour tous les salariés ainsi qu'un plan de prévention des RPS ;
- Une gestion sérieuse des évolutions de l'entreprise ;
- Un dialogue social loyal.



Vos correspondants

Eddy Jégou Christian Bourdellès
Pascal Marsais Laurent Delavigne
Alain Chéron

cadres ou pas, vous pouvez compter sur nous !

www.cfecgc-orange.org
abonnements gratuits : bit.ly/abtCFE-CGC
tous vos contacts : bit.ly/annuaireCFECCG

