

« DELIVERY-nous » des dysfonctionnements à la chaîne !

Lancé en 2014, Delivery, projet stratégique pour Orange, est une profonde transformation de la chaîne de production de nos offres sur le marché Entreprise. Le programme, qui promet la « refonte du pilotage de production afin d'améliorer la relation client », s'appuie sur deux principes fondateurs :

- mettre en place un schéma de production rénové, fortement simplifié tant du point de vue des processus que des outils SI, pour réduire les délais et les coûts de production de nos offres.
- mettre en production des offres simplifiées préalablement testées, éprouvées et approuvées, de la prise de commande à la mise en service...

Reposant principalement sur une réduction du nombre d'acteurs en pilotage d'une affaire, le modèle Delivery vise à mettre en place une procédure donnant la responsabilité de la commande à une seule personne, le RAC (Responsable Affaire Client), de sa saisie à la livraison au client.

■ Delivery devait simplifier la vie de tout le personnel de production.

Le constat est sans appel, c'est loin d'être le cas !!

Un des engagements d'Essentiels2020 est « d'organiser nos actions autour des compétences de chacun, accompagner chaque salarié qui le souhaite, afin qu'il développe ses compétences ».

La CFE-CGC avait rappelé que la mise en œuvre de Delivery devait prendre en compte :

- La gestion du temps et l'évolution du SI, les futurs RAC allant devoir jongler avec des dizaines d'applications encore durant des mois voire des années.
- La régularité et l'écoute du dialogue social à tous les niveaux.
- L'accompagnement des personnels : montée en compétence avec des formations adaptées, temps d'appropriation, conditions de travail.
- La reconnaissance pour tous les personnels, c'est-à-dire un parcours professionnel pour chaque métier, et l'accompagnement avec des promotions permettant de reconnaître la complexité, la poly-compétence.

Pour autant, depuis la mise en place de Delivery en juin 2016 pour les premières Agences Entreprises (RM, SO et SOM), les difficultés s'accumulent, tandis que, malgré les alertes, l'entreprise continue de dérouler son programme...

Des difficultés au démarrage...

- formations des Responsables Affaires Client défailtantes, recours accru à la sous-traitance, blocage des recrutements... autant de dysfonctionnements qui génèrent des délais de mise en production de plusieurs semaines là où, avant, quelques jours suffisaient.

- en conséquence, les clients se tournent vers leurs interlocuteurs habituels, assistantes commerciales, vendeurs... qui se trouvent dans l'incapacité de fournir des réponses.
- Tout cela se traduit par un accroissement de la charge de travail, et une dégradation de l'Indice de Satisfaction des Clients, le CLI, entraînant à terme une baisse de Chiffre d'Affaires (ce qui n'est pas produit n'est bien sûr pas facturé).

... et qui perdurent

Délai de production de plus en plus long dans un contexte de ventes en fortes croissances, conditions de travail fortement dégradées des métiers de production, Unités d'Intervention complètement saturées en aval, avec **pour impact sur le plan humain un stress grandissant et durable.**

Toutes difficultés démontrant un manque de moyens humains et un Système d'Information toujours pas à la hauteur...



■ Suite à nos alertes réitérées, la direction engage, finalement, des actions correctives :

- renforcement de la communication vers toutes les équipes (Delivery, vente) et mise en place d'une hot line pour répondre aux questions,
- mise en place d'une cellule d'entraide nationale et de ressources d'expertise pour accompagner la montée en compétence des RAC,
- formations revues pour assurer leur réelle montée en compétence,
- meilleure formation des sous-traitants et mise en place d'un plan d'action global de suivi de ces prestataires : processus d'escalade, suivi individuel des dossiers, soutien sur la montée en compétences pour plus de qualité dans le traitement des productions,
- Des moyens supplémentaires, 20 CDD en AE et 40 RAC chez les sous-traitants, « l'objectif étant de revenir à un délai normal d'affectation des affaires de 5 jours. »,
- Report de la mise en place de Delivery en IDF à janvier 2017.

■ Notre vigilance... toujours de mise !

Si, collectivement, la Direction métier et les Directions d'unités sont mobilisées, l'un des objectifs de Delivery, « la simplification des process en vue d'améliorer la qualité de vie au travail et de satisfaire nos clients » (commande prise en compte, production rapide, pas d'erreur de facturation ...), est encore loin d'être atteint...

Vos managers, qui portent la conduite du changement avec la mission d'être dans l'accompagnement bienveillant, doivent être particulièrement soutenus par la Direction du programme et les fonctions RH.

La CFE-CGC demande que les mesures de vigilance soient renforcées et maintenues durant toute la durée du programme, et reviendra vers vous, au fur et à mesure de l'avancement du déploiement, sur l'évaluation et l'adaptation de la charge de travail, le dispositif de formation et la montée en compétence, le sondage sur les risques psychosociaux, les mesures d'accompagnement financières, l'interface avec la vente et l'intervention...

La CFE-CGC revendique

- ➔ une meilleure répartition des dossiers « urgents » entre la production en AE et la sous-traitance,
- ➔ l'embauche des CDD plutôt qu'un recours à la sous-traitance,
- ➔ un suivi « qualité » et une communication vers les équipes de vente et client régulière sur les affaires gérées par la sous-traitance. Pour rappel, la Direction s'était engagée à ne faire sous-traiter que les affaires simples,
- ➔ la mise en visibilité / perspective sur 2017 et 2018 d'un bilan de la sous-traitance, afin de garantir la pérennité des métiers au sein des unités Orange,
- ➔ Plus de visibilité sur les évolutions du SI...

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/CFE-CGCOrange



Vos correspondants CFE-CGC

Valérie Vincent : 06 75 09 49 72

Jérôme Wartel : 06 82 59 52 40

Laurent Bourgeois : 06 84 80 10 74

Franck LEGRAS : 06 73 69 47 23

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

bit.ly/annuaireCFE-CGC