

Montreuil, le 22/02/2019

ORANGE

La CGT dénonce le manque total d'anticipation des Directions Entreprise France et de l'Intervention, ce qui engendre une situation de crise dans les Agences Entreprises, les CSE et les services des UPR et UI en charge des productions pour le BtoB.

DELIVERY encore et toujours à l'ordre du jour de toutes les instances

Que ce soit dans les CHSCT d'unités, au sein du CSNHSCT ou au CCUES, la CGT n'a cessé d'alerter sur le mal-être et la souffrance des salariés, confrontés aux difficultés engendrées par une mise en œuvre du projet DELIVERY sans les moyens humains nécessaires. De toutes les unités impactées, remontent des problèmes de sous-effectif, d'intensification de l'activité et de la charge de travail, de surmenage, conséquences directes du plan de maîtrise des dépenses et de l'injonction du non remplacement des départs.

Les années se suivent et malheureusement se ressemblent sur le sujet DELIVERY

Lors du CCUES du 12/2/2019, la CGT a réitéré les alertes émises depuis de trop nombreuses années, sur la forte dégradation des conditions de travail des salariés et les importants risques psycho-sociaux que la Direction fait courir à ces mêmes salariés du fait de sa longue période d'inaction face à une situation non maîtrisée.

En 2018 :

Signalisation des médecins du travail pour l'AE NC et l'AE GE, Alertes des CHSCT sur les RPS au sein de l'AE GE et l'AE AURA, Expertise externe lancée par le CHSCT de AE OC suite déclaration danger grave et imminent



Abandon du Crash Program ! Vive le "programme d'amélioration de la Qualité de Service Entreprise B2B" !

La CGT s'étonne de la nouvelle appellation du Crash Program, qui n'est plus un plan de crise destiné à résoudre rapidement les problèmes, mais un "programme d'amélioration de la Qualité de Service Entreprise B2B".

Il faut dire qu'une bonne année après le lancement dudit Crash Program, on peine toujours à voir de réelles améliorations dans le quotidien de nos collègues, confrontés à la colère grandissante de nos clients, en particulier vis-à-vis des délais de production totalement inacceptables.

Le crash program national BtoB n'est pas à la hauteur des désorganisations engendrées par les départs massifs et les pertes de compétences qui en résultent.

Les recrutements externes, présentés comme supplémentaires, tant en AE et CSE qu'en UI, arrivent avec un tel retard qu'ils peinent à combler les départs et ne permettent pas d'absorber une production supérieure aux prévisions depuis plusieurs semestres.

Dans tous les services, le constat est le même : les ressources manquent et la sous-traitance est loin d'assurer de façon satisfaisante les activités qui lui sont confiées.

Beaucoup de collègues considèrent, et la CGT avec eux, qu'on est arrivé à un niveau déraisonnable de sous-traitance et demandent la ré-internalisation des activités afin d'éviter la perte de la maîtrise de celles-ci.

**Extrait du rapport de la Commission CCUES
Entreprises présenté le 12/2/2019 devant les
Directeurs de l'Intervention et Entreprises France :**

Les alertes des représentants du personnel et des services de santé se multiplient dans les différentes instances au sein des unités et DO. La Direction se doit donc d'agir vite et de faire en sorte de trouver des solutions à la hauteur des attentes des salariés et de nos clients.

Or, la seule chose que nous percevons, c'est la multiplication des niveaux de gouvernance, de pilotage, d'escalade et d'analyse des causes " racines ", alors que pour nous, les besoins sont en partie ailleurs, en particulier au niveau des effectifs opérationnels, de la mise à disposition de process validés et de leur appropriation par les différents acteurs du parcours client.

.../...

Un an après sa mise en place, le Crash Program ne délivre guère de résultats probants sur les items prioritaires pour la Direction que sont l'information des clients, les délais de déploiement et la qualité des productions, auxquels notre Commission souhaite ajouter l'amélioration des conditions de travail de nos collègues :

- aucune résorption des stocks en dépit du plan d'action " stock bas "
- des délais d'une longueur jamais connue jusque là
- aucune amélioration de la qualité des productions
- une insatisfaction client en forte augmentation, en dépit de l'affichage de la Direction
- des interrogations sur la forte croissance des effectifs sous-traitants et la dégradation de la QS
- une présentation de l'augmentation des ETP, en trompe l'œil, car ne semblant pas prendre en compte les effectifs initiaux de RAI
- de lourds impacts sur la charge et les conditions de travail de nos collègues, qui ne voient pas d'issue rapide à l'impasse actuelle
- un mal-être grandissant qui conduit soit, au découragement, soit à la fuite vers d'autres horizons



.../... Depuis près de 2 ans, on assiste à une perpétuelle course au comblement de postes, tant en interne qu'en externe et que les recrutements en CDI, toujours décidés avec retard, tant côté DEF que DI, peinent à produire les effets escomptés. En effet dans le même temps, les commandes et la charge de travail sont en augmentation constante tandis que les collègues les plus expérimentés quittent leur activité, soit pour une autre mettant moins à mal leur santé et leur sens du travail bien fait, soit pour un repos bien mérité (TPS ou retraite).

La CGT dénonce le nombre de recrutements externes annoncés par la DRH DEF pour 2019 :

85 CDI pour toutes les unités (AE, CSE, AgPro-PME) et tous les métiers (vendeurs, technico-commerciaux, DELIVERY, ARC ...)

Une misère !!

Suite à la présentation du rapport, les élus du CCUES ont voté à l'unanimité une expertise sur DELIVERY et le programme d'amélioration de la Qualité de Service Entreprise B2B.

Celle-ci portera sur les aspects financiers, RH, SI, organisation, stratégie, Qualité de Service et satisfaction, sous-traitance et social.

La CGT FAPT revendique la seule solution qui permettra de sortir rapidement de cette situation de crise : des recrutements externes en nombre !

TOUJOURS EN CONTACT AVEC NOUS ? N'HÉSITE PAS !

NOM- Prénom :

Adresse :

Entreprise : Service : Grade :

Mes coordonnées > Tél : Mail :

ENVOIE-NOUS TES COORDONNÉES ; NOUS TE RECONTACTERONS RAPIDEMENT.



la CGT FAPT 263 rue de Paris - Case 545
93515 MONTREUIL Cédex

Tél : 01 48 18 54 00
CCP Paris 20376 D

**La CGT sur votre
mobile :**

