



Delivery: L'horizon s'assombrit?

Le projet Delivery visait à réduire les délais et coûts de production, simplifier les offres via la mise en place de la Fabrique mais aussi répondre à une difficile équation de l'emploi à savoir de nombreux départs à venir et la volonté d'Orange de ne pas les remplacer.

La CFDT a voté en février 2019 une résolution pour une expertise nationale indépendante, comme elle l'avait fait pour COME en 2017. Les conclusions de Technologia ne font que confirmer le point de vue de la CFDT.

Deux évènements majeurs sont venus percuter cette transformation déjà bancal : la crise SIP et Compliance.

L'activité RAC 2 croît d'1/3 entre 2015 et 2018 et sur cette même période la sous-traitance augmente de 19% alors que le nombre de RAC 1 diminue. Les volumes d'activité RAC 3 augmentent de 80% entre 2015 et 2018 et 1/4 de ces volumes sont confiés à la sous-traitance.

En novembre 2017 un Crash Program voit le jour sur DEF suivi du fameux Programme d'Amélioration Continue de la Qualité de Service BtoB.

Pour ce programme plusieurs objectifs sont affichés dont :

- ◆ La simplification des offres
- ◆ L'amélioration de l'organisation pour un pilotage en transverse de bout en bout
- ◆ La simplification et amélioration du SI
- ◆ L'amélioration de la satisfaction client

CONTENIR LA SURCHARGE DE TRAVAIL



L'objectif de simplification des offres n'est, aujourd'hui, toujours pas atteint. Il y a encore une grande variété d'offres, souvent complexes et qui ne prennent pas suffisamment en compte le client et les modes opératoires sur le terrain. *La Fabrique* qui avait pour mission initiale de tester de bout en bout les nouvelles offres n'a à ce jour toujours pas la possibilité de le faire.

Cela est source de dégradation de la charge de travail, d'insatisfaction des salariés, d'impacts sur les délais de mise en production et d'impacts sur la satisfaction clients.

L'objectif d'amélioration de l'organisation pour un pilotage en transverse de bout en bout est loin d'être atteint. Dans les faits les coopérations entre services sont difficiles voire compliquées, les remontées des acteurs ont encore du mal à être prises en compte malgré la création de la direction du BtoB qui semble manquer de moyens et de poids nécessaires à ses actions.

Retrouvez ce tract et nos informations CFDT sur Intr@noo / [Espace syndicats](#)

Et sur Internet:

<http://www.f3c-cfdt.fr/entreprises/orange>
<http://www.facebook.com/cfdt.orange>
http://twitter.com/CFDT_Orange



Delivery

L'objectif de simplification et d'amélioration du SI Entreprise n'est pas toujours pas atteint.

Les résultats de l'enquête Technologia montrent que la situation est encore compliquée notamment pour les RAC, RPC et les soutiens. Il y a d'ailleurs un risque de non-conformité pour le prochain audit sur l'ISO 9001.

ORANGE 2025 

**ÉPREUVE :
LE TRAVAIL ACROBATIQUE EN MODE AGILE**



Sur un marché fortement concurrentiel et où le CA reste en recul, le risque semble non maîtrisé et crée un sentiment d'incertitude pour les salariés.

Enfin sur le volet GPEC, les deux dernières années démontrent un manque d'anticipation dans les ressources qui a également mis à mal cette transformation.

Le devenir des salariés en RAC 1 interroge fortement. La **CFDT** exige qu'une lisibilité soit apportée par la direction.

La CFDT demande en urgence l'ouverture d'une négociation pour tous les salariés impactés par le Delivery et compliance sur le marché BtoB avec les demandes suivantes :

- ◆ La **reconnaissance** de tous les salariés Orange SA qui travaillent sur le marché BtoB.
- ◆ La mise en place d'un **plan d'actions** co-construit avec les représentants du personnel.
- ◆ L'**accompagnement des salariés** impactés par l'externalisation de métiers en France et à l'étranger.
- ◆ Stopper la dégradation des **conditions de travail**.
- ◆ Un budget sécurisé en 2020 pour le **recrutement en CDI externe** Orange SA dans les équipes **Delivery et compliance** sur le marché BtoB.
- ◆ Un budget sécurisé et fléché en 2020 pour le **recrutement en CDI** Orange SA dans les équipes Delivery et compliance sur le marché BtoB pour **les soutiens métiers**.
- ◆ Un budget sécurisé et fléché en 2020 pour le **recrutement en CDI** Orange SA dans les équipes Delivery et compliance sur le marché BtoB dont aussi **les CSE, CSC et SCE**
- ◆ Un budget sécurisé et fléché en 2020 pour la **formation dans les équipes Delivery et compliance** sur le marché BtoB.
- ◆ Un budget sécurisé et fléché en 2020 pour **l'amélioration des applications métiers** dans les équipes Delivery et compliance sur le marché BtoB (à la différence de l'automatisation).
- ◆ Plus de marge de manœuvre pour la **ligne managériale**.
- ◆ Et toutes belles initiatives pour redonner de l'espoir à nos collègues et les fidéliser sur ce marché.

Pour la CFDT la qualité de vie au travail reste la 1ère préoccupation. Si les hommes constituent la ressource stratégique majeure, il est primordial que nos Directions s'en préoccupent enfin et au même titre que les enjeux économiques.

**Fédération CFDT Communication, Conseil, Culture
47-49, avenue Simon Bolivar – 75950 Paris Cedex 19**