



Delivery, les raisons de la colère

AEOA Février 2018

Une mobilisation sans précédent au département Delivery de l'AEOA !

58% du personnel Delivery avaient voté pour une journée de grève. Et c'est plus de 59% qui étaient grévistes ce mardi 6 février 2018. Le site nantais qui représente plus de 70% des effectifs a atteint le taux de 77% hors encadrement et transverses.

La direction annonce 37% de grévistes sur l'effectif des actifs et refuse de communiquer le chiffre sur l'effectif prévu. Il faut savoir que le terme « actif » comprend les CDI présent-es, les absences prévues, les apprenti-es, les CDD mais aussi les TPS temps libéré. Des collègues ne faisant pas partie du département Delivery ont été comptabilisés. Pour SUD c'est clairement un manque de respect du mouvement du personnel.

Les raisons de la colère sont multiples. Une organisation du travail bouleversée en continu depuis des mois, un SI complexe et illisible, une importante dégradation des délais de production mettant à mal la relation client. Une crise majeure s'est installée dans les processus de production avec des escalades permanentes. Il y a un ras le bol de toute la chaîne de production avec des conséquences inquiétantes (arrêt maladie, tensions entre services,...).

Devant ce constat affligeant, un préavis de grève a été déposé le 30 janvier avec des revendications précises portées par le personnel. La direction avait l'obligation de négocier avec les organisations syndicales ce qui a été fait le jeudi 1^{er} février à 17h à Rennes. Nous nous sommes retrouvés face à une direction (DUO/DRH/Directeur Delivery) fataliste se demandant pourquoi avoir à affronter ce conflit alors qu'il ne se passe rien ailleurs (sic). Cela n'augurait pas d'avoir quelques réponses locales aux revendications. Une seule décision : aller voir les RACs pour « comprendre » leurs difficultés au quotidien plus particulièrement sur les aspects techniques du pilotage et refaire le point sur la complétude des dossiers. La phrase la plus citée de la direction a été « nous remontons à DEF ». Et avec un auto satisfécit de la direction sur l'outil selon elle incompris : New Delhi.

Le 6 février matin, près de 40 salarié-es accompagnés par les organisations syndicales étaient présent-es au piquet de grève pour dire leur colère et informer l'ensemble du personnel de l'AEOA. La DRH et l'adjointe du département Delivery ont accepté de recevoir une délégation de 11 personnes. 7 salarié-es représentant les différents métiers du périmètre Delivery ont exprimé avec des mots très forts la situation anxiogène vécue au quotidien : la bataille incessante avec le SI, la dégradation des métiers, de + en + de tâches dont certaines techniques non prévues, de + en + d'applis (+ de 50), des processus déconnectés de la réalité, l'arlésienne sur la complétude des dossiers, l'impossibilité pour un-e RAC de piloter (coeur de son métier), un soutien qui devient ambassadeur, malgré lui, de la régression de l'activité. Les testeurs se disent trompés car la situation est à mille lieues de l'attendu (simplification du SI, interlocuteur unique et évolution du métier). Il n'y a plus de visibilité ni de transparence sur l'avenir. Même les jeunes sont découragés. Delivery est un fiasco. La direction a écouté et pris des notes qui seront remontées à DEF. Des visites dans les services concernés vont être effectuées en compagnie de la directrice de l'AEOA. Mais les collègues attendent des mesures rapides et concrètes. Alors restons mobilisés. Un rendez-vous est déjà pris pour mi-mars avec les organisations syndicales pour faire le point.

Dernière minute : Thierry Jacques, directeur métiers Delivery, est annoncé pour le 15 février à Nantes. Il rencontrera les équipes le matin et participera à une « Delivery Review » avec les managers. Et après ?

#Aujourd'huiEtDemain,NosDroits!