

SYNDICAT 36-37

La Camusière 18, rue de l'Oiselet
37550 Saint Avertin
02 47 85 11 11
sudptt.36-37@wanadoo.fr
Site internet : sudptt36-37.org

Tours le 26 septembre 2013

Un beau jour peut-être Ou alors...

Notre PDG Stéphane RICHARD, en visite surprise à Tours en mai, avait promis aux syndicats qui le lui demandaient qu'il rencontrerait les salariés du service Recouvrement Pro pour entendre leurs doléances.

En juin, c'est en fait le directeur de zone Grand Ouest de l'AGPRO (Jean HELD, DZ pro GO) qui a organisé un petit déjeuner au SCR-P et qui a rencontré le personnel.

Rencontre dont il n'est pas ressorti grand chose, sauf pour les crédules.

Au passage, Mme FREHEL, RH de proximité, n'a pas admis la présence des délégués du personnel SUD au motif qu'ils n'appartenaient pas au service... Bravo le dialogue social !

Le directeur Orange Normandie-Centre (Jean-Paul PORTRON, DO-NC) est venu le 13 septembre honorer les promesses de Stéphane RICHARD en le représentant. Le PDG étant peut-être trop pris par des préoccupations moins provinciales.

Rassurez-vous (ou pas), il était bien prévu que le DO-NC soit à Tours ce jour-là... mais parce qu'il avait une conférence de presse sur le déploiement de la 4G.

La visite au SCR-P, c'était un exercice imposé et pas vraiment pour nos beaux yeux. En plus, un vendredi à 15h30, c'est indéniablement le meilleur moyen de toucher le plus de monde

possible dans un service !

Les salarié(e)s ont été prévenu(e)s au dernier moment (l'avant-veille) et n'ont pas eu de consigne de délogage ou de retrait.

C'est le matin même que les représentants du personnel ont appris (et fortuitement, encore) qu'une visite du DO-NC aurait lieu au SCR-P ce jour-là.

Cette façon de communiquer doit être la dernière mode. Bref, tout ça, c'est pour la forme.



Le fond, maintenant.

Les salarié(e)s du SCR-P, excédé(e)s de ne pas pouvoir obtenir les plannings qu'ils veulent et surtout de ne pas pouvoir obtenir les dates de congés qu'ils souhaitent, réclament à cor et à cri depuis plusieurs années des recrutements pour décongestionner leurs conditions de travail. Ce n'est pas très compliqué comme demande, mais c'était sans compter sur le talent oratoire, voire dialectique, de M. Portron, jamais à court de réponse.

On a assisté au déballage de son catalogue de solutions toutes faites. Celles qui, soi-disant, fonctionnent chez lui : la modélisation (?) en vue d'une amélioration des process pour diminuer le flux client.

Pour aller dans ce sens, le DZ pro GO (Jean HELD) évoque la possibilité de supprimer l'activité d'encaissement par téléphone des règlements de facture par carte bancaire, ce qui diminuerait les flux d'appels de 20% au SCR-P.



Peut-être, sauf que les clients qui aujourd'hui contactent le SCR-P pour régler leur retard par carte, c'est parce qu'ils n'arrivent déjà pas à être reconnus par le serveur automatisé 3000.

Autres évocations (car il n'y a eu aucune proposition, ni même suggestion) :

- * entraide avec d'autres plateaux (on n'a pas entendu le mot mutualisation, mais on l'a un peu senti). Ca existe déjà et ils ont les mêmes problèmes que nous, alors...

- * faire du recouvrement résidentiel et professionnel. Peut-être, mais le dernier plateau recouvrement à œuvrer sur les 2 marchés ne fait plus que du recouvrement pro depuis plusieurs mois maintenant. Revenir en arrière, alors ?

- * recruter des contrats pro ou des apprentis. Peut-être, mais si c'est pour remplacer des salariés titulaires absents ou pour un accroissement temporaire d'activité, ce n'est pas prévu pour !! On ne peut recruter que des CDD ou des intérimaires. Et surtout, la charge de travail augmente régulièrement et non temporairement, puisque c'est justement et essentiellement au SCR-P qu'on trouve le plus gros effectif en temps partiel (« classique » ou TPA, TPS, etc), et ce n'est pas fini, alors...

- * l'application COME destinée à remplacer la multitude de nos actuelles applis. C'est un

serpent de mer, dont on parle mais qu'on ne voit toujours pas, alors...

- * activer les 3% d'augmentation de salaire (pour les ACO) ou de complément FT/Orange (pour les AFO) qui voudraient bien quitter leur actuel métier pour venir au SCR-P. C'est en effet dans l'accord salarial 2013.

Mais est-ce vraiment pour des raisons d'argent qu'il y a aussi peu de candidats au pauvre appel à candidature (interne !) pour un poste de conseiller SCR-P ? Ce service ne souffrirait-il pas également d'une mauvaise réputation ?

La direction locale ne fait-elle pas un peu trop la fine bouche lorsqu'un (rare) candidat n'est pas retenu car il est déjà en temps partiel ?

Bref, beaucoup de paroles, mais ni prévisions, ni promesses, ni aucun engagement tangible et consistant. Juste rien, puis ces messieurs sont repartis comme ils sont venus.

Parce qu'au bout du bout, M. Portron est, certes, responsable de l'emploi au niveau territorial, mais les budgets de recrutement du SCR-P, c'est bien à Paris, à la direction de l'AGPRO qu'ils se décident.

Et les miraculeuses simplifications de process et de parcours client obtenues par « modélisation » ou autre, à l'AGPRO (comme ailleurs), descendent exclusivement du national. En plus, on ne les voit pas arriver vite, ni même souvent et surtout, on ne les voit pas arriver bien fort.

Les salarié(e)s du SCR-P et les organisations syndicales ne se laisseront pas bernier par cette belle opération diplomatique de représentation exécutée par l'encadrement.

En attendant d'hypothétiques améliorations de SI ou autres solutions plus ou moins fumeuses, c'est bien de recrutement massif de personnel que les salarié(e)s et les organisations syndicales réclament. Tout simplement !