

# ÇA RECOMMENCE AVSC / CCOR : une seule unité

*La convergence revient avec un autre visage.*

## Le contexte

Le « rapprochement » AVSC/CCOR doit permettre la création d'un centre unique de la relation client dans l'optique de la multi-canalité (téléphone, web, physique...). Présenté aux CE de mai, juin et juillet 2013, ce rapprochement, auquel nous préférons le terme « fusion », est d'après les Directions AVSC et CCOR, un dossier « opportunité ».

Le contexte actuel du marché, et le tsunami Free (dixit la direction) impliquent une baisse d'activité sur HOME et mobile mais une croissance sur OPEN.

L'activité Open avait déjà rapproché les 2 unités en 2012 mais trouve maintenant ses limites avec une gouvernance bicéphale. L'AVSC et le CCOR n'ont aucun site en commun sur les 13 villes de la future entité.

## Le projet

Selon la direction, le projet présenté à ce jour ne modifie pas les activités, les horaires, la PVV, ni les conditions de travail des conseillers clients, des RE, soutiens métiers, et superviseurs.

Les activités concernées dans un premier temps par le projet sont : fonctions des directions support (contrôle de gestion, Système d'information...) avec optimisation des ressources, et les comités de direction, avec la création d'un comité de direction unique.

### L'organisation cible:

Rapprochement par famille de métiers et pôle de compétences autrement dit N2 et N1 mutualisés : d'ores et déjà annonce d'un département unique « réclamations et recouvrement » regroupant Dieppe, Évreux, Bourges,

Tours et Rouen.

Regroupement des fonctions pilotage et support pour tous les domaines et tous les salariés dans 3 départements : « Pilotage Performance et feuille de route Unité », « Développement de la valeur et de l'excellence clients » et « Développement des talents et méthodes ». Tout un programme.

Comité de direction unique : un seul directeur (inconnu à ce jour) et un seul RH (celui du CCOR a été retenu).

## Les effectifs

FT nous assure bien sûr qu'il n'y aura aucune suppression d'emploi, grâce, si l'on peut dire, à l'évolution naturelle des effectifs qui sont en baisse (TPS, retraite).

Mais au final, il s'agira bien de gain d'effectif puisque la majorité des départs ne sera pas remplacée. La direction est d'ailleurs très

claire: « les nombreux départs à la retraite constituent une opportunité pour répondre au contexte économique du groupe »

Les chiffres sont impressionnants et parlent d'eux

mêmes : moins 42% (858 > 498) d'équivalents temps plein d'ici fin 2017 sur AVSC et le CCOR (moins 42% aussi sur l'ensemble de la DONC) !!

Ce devrait être pire d'ici fin 2018, cette année là voyant le départ des « gros recrutements » des années 80.

Comme d'habitude pas de chiffres en « têtes de pipe » qui seuls permettent de se faire une idée sur le nombre de personnes en partance. La direction communique seule-



ment une estimation d'ici fin 2016 : 212 départs (986 > 774, moins 32%) sur les 2 unités.

Selon la direction, 99 personnes sont touchées par cette fusion, toutes des fonctions support : 53 à l'AVSC et 46 au CCOR.

Qui précisément, de quelle façon ?

Bonne question, peut-être une réponse dans le prochain dossier présenté. C'est la technique du saucissonnage des informations.

## La finalité

Ce projet est manifestement une façon « d'optimiser » les activités en vue de cette baisse d'effectifs. Les expressions magiques sont « multi-compétence » et « polyvalence » et on sait ce que cela veut dire : que le boulot sera fait avec moins de personnel, chacun en faisant plus. Là est le challenge pour FT.

Si aujourd'hui, il est écrit qu'il n'y aura pas de modification des horaires de service, on peut s'interroger sur la prise des congés avec un pilotage unique mais des accords locaux différents selon les sites.

Que penser quand la direction déclare que « la mobilité interne au bassin GPEC, géographique ou fonctionnelle, sur la base du

volontariat, accompagnée par des parcours professionnels est une option possible » ??

La DO Normandie-Centre n'est pas la seule à se lancer dans la réorganisation, la DO Sud-Est finalise actuellement cette transformation alors que la DO Sud-Ouest la débute.

Cette non synchronisation des DO permet à la direction nationale FT/Orange de déclarer que ces réorganisations sont locales, dépendent du choix des DO et ainsi de ne pas les présenter au CCUES et au CNSHCT (CHSCT national). Pratique non ?

## Le dialogue dit « social »

L'information des élu-es CE et des CHSCT devrait se poursuivre jusqu'à l'automne pour une mise en place fin d'année 2013.

Les directions pratiquent une parodie de dialogue social et communiquent au compte goutte des dossiers creux à souhait et obsolètes depuis plusieurs semaines au moment de leur présentation. Dérouler un projet de cette ampleur en période estivale avec le moins d'informations possible est un véritable manque de respect envers les salarié(e)s et leurs représentants.

Les organisations syndicales SUD, CGT et FO sont intervenues au CE et dans les CHSCT afin de dénoncer cette attitude et demander des dossiers dignes de ce nom.

Au contraire de certains qui, sous pré-



texte de ne pas pratiquer la chaise vide (d'un autre côté les dossiers sont vides aussi !!), confortent la direction dans son attitude et n'attendent que le moment de placer leur signature en bas d'un accord minimaliste.

SUD entend bien tenir son rôle d'organisation syndi-

cale responsable en exigeant de la part de la direction une communication transparente et complète des informations, permettant de se faire une idée de l'ampleur du projet et de l'impact sur les conditions de travail du personnel.

**Il manque beaucoup d'éléments d'appréciation sur ce projet et nous sommes extrêmement vigilants à ce que les schémas d'avant la crise sociale de 2009, ne se reproduisent pas.**

**Sud 36-37 : 02 47 85 11 11 sudptt.36-37@wanadoo.fr**

**Sud Loiret : 02 38 83 72 39 sudloiret@wanadoo.fr**

**Sud Haute Normandie : 02 35 63 20 20 sudptt.hn@orange.fr**

**Sud Basse Normandie : 02 31 94 26 00 sudptt14@wanadoo.fr**